

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Filozofická fakulta

Katedra pedagogiky



DIPLOMOVÁ PRÁCE

Michaela Balcerová

Problematika rozvoje asertivních dovedností u seniorů

The Issues of Development of the Seniors' Assertive Abilities

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila k tomuto účelu uvedených pramenů a literatury.

V Praze dne.....

.....

podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala všem, kteří mi byli nápomocni při přípravě, realizaci i dokončení této diplomové práce.

Zvláště pak děkuji Doc. PhDr. Josefu Valentovi, CSc., za odborné vedení práce, poskytování cenných rad a pozitivní přístup.

Další dík patří všem seniorům, se kterými jsem měla tu čest pracovat a komunikovat. Dále děkuji PhDr. Blance Gračkové, Bc. Kateřině Grušové, Mgr. Evě Kubínové, Mgr. Karlu Švandovi a dalším odborníkům, kteří se mnou spolupracovali. Děkuji též kolegům, se kterými i nadále připravujeme zajímavé projekty pro seniory, své rodině a přátelům.

Motto

*„Stáří je příležitost o nic menší
než mládí, byť v jiném šatu.
A když soumrak dohasíná,
nebe je plné hvězd, jež ve dne nevidíme.“*

H. W. Longfellow

Anotace

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku možností rozvoje asertivních dovedností u seniorů. Cílem práce je v teoretické i praktické rovině propojit otázku seniorské populace a asertivního jednání.

V teoretické části je kladen důraz na jasné vymezení pojmů, teoretický výklad asertivity s přihlédnutím k cílové skupině seniorů, souhrnný pohled na seniory a jejich roli v dnešní společnosti.

Práce akcentuje potřebnost osvojit si asertivní dovednosti jednání. Seznamuje čtenáře s alternativami, které jsou aktuálně nabízeny v oblasti vzdělávání seniorů. Nechybí zde ani ontogenetické hledisko, související s touto věkovou skupinou.

Empirická část se věnuje přípravě kurzu asertivity pro seniory. Skládá se z anketního a expertního šetření.

Praktickým výstupem práce je program rozvoje asertivních dovedností pro seniory, jeho projektování, realizace a evaluace.

Klíčová slova: senior, stáří, asertivita, dovednost, jednání, komunikace, sociální komunikace, celoživotní vzdělávání, vzdělávání seniorů, gerontopedagogika

Abstract

The diploma thesis deals with the issues of possibility to develop the assertive skills of seniors in our society. The goal of the diploma thesis is to connect the issue of the seniors' population and assertive behaviour in theoretical and practical level.

The theoretical part includes the terminology clarification, the theoretical explanation of assertivity with regard to seniors, the comprehensive view of seniors and their role in the present day society.

The thesis emphasises the need to adopt the assertive skills in human behavior. It introduces the possibilities that are currently available in the field of senior education. It also discusses the underlying facts and specifics related to the above mentioned age group from the viewpoint of ontogenesis.

The empirical part of the thesis is devoted to preparation of the course of assertivity intended for seniors. It contains public inquiry and expert's quest.

The practical income of the diploma thesis is the plan of the development of seniors' assertive abilities, it's realization, process and evaluation.

Key words: senior, old age, assertivity, ability, behaviour, communication, social communication, lifelong education, seniors' education, gerontopedagogy

Obsah

Vymezení tématu a cíle diplomové práce	10
1. Teoretická rovina pojetí asertivity	12
1.1 Základní pojmy a jejich obsahové vymezení	12
1.2 Asertivita v kontextu vybraných teoretických východisek	18
1.3 Pojetí asertivity z hlediska některých psychologických směrů	24
1.4 Historické aspekty v pojetí asertivity	36
1.5 Model asertivních dovedností a techniky jejich nácviku	41
2. Charakteristika období stáří z hlediska ontogeneze	46
2.1 Specifika osobnosti seniora a její proměny	48
2.2 Asertivita a její význam v období seniorského věku	54
3. Edukace seniorů v rámci celoživotního vzdělávání	59
3.1 Možnosti vzdělávání seniorů	63
3.2 Didaktické zásady a požadavky na kurz asertivity pro seniory	66
4. Program rozvoje asertivních dovedností pro seniory: projekt, realizace, evaluace	72
4.1 Tvorba vzdělávacího projektu	72
4.1.1 Empirická sonda	72
4.1.1.1 Anketní šetření	72
4.1.1.2 Expertní šetření	80
4.1.2 Metodická koncepce programu vázaná na výsledky empirické sondy	84
4.2 Průběh vzdělávací akce	96
4.3 Evaluace programu a náměty pro jeho zefektivnění	98
4.3.1 Evaluace	98
4.3.2 Závěrečné shrnutí výsledků evaluace	105
4.3.3 Návrhy pro zefektivnění kurzu	106
Závěr	108
Bibliografie	109
Seznam příloh	116
Příloha A	117
Příloha B	119
Příloha C	121
Příloha D	122
Příloha E	123
Příloha F	126
Příloha G	127
Příloha H	128

Příloha I	129
Příloha J	131
Příloha K	132
Příloha L	133
Příloha M	134
Příloha N	135
Příloha O	136
Příloha P	137
Příloha Q	139
Příloha R	140
Příloha S	141
Příloha T	142
Příloha U	154
Příloha V	155
Příloha X	156
Příloha Y	160

Seznam obrázků

Obr. 1: Doplnková transakce (Berne, 1992, s. 29)	13
Obr. 2: Zkřížená transakce (Berne, 1992, s. 30)	13
Obr. 3: Čtyři složky sebeuvědomění (DeVito, 1999, s. 45)	20
Obr. 4: Jak Vás vidí druzí? (DeVito, 1999, s. 41)	21
Obr. 5: Struktura osobnosti podle S. Freuda (Drapela, 2003, s. 21)	25
Obr. 6: Struktura osobnosti podle C. G. Junga (Drapela, 2003, s. 33)	26
Obr. 7: Struktura osobnosti podle E. Berneho (Lister-Ford, 2006, s. 68)	27
Obr. 8: Funkční model ego stavů (Lister-Ford, 2006, s. 29)	28
Obr. 9: Hierarchie potřeb podle A. Maslowa	30
Obr. 10: Hierarchie potřeb podle V. E. Frankla	31
Obr. 11: Celoživotního vzdělávání (Mužik, 2004, s. 22)	59
Obr. 12: Celoživotní vzdělávání (Šerák, 2009, s. 17)	60
Obr. 13: Didaktický proces s dospělými (Mužik, 2004, s. 61)	66
Obr. 14: Didaktické prostředky (Šerák, 2009, s. 80)	70

Seznam grafů

Graf č. 1: Zájem seniorů o seberozvoj v oblasti asertivních dovedností	76
Graf č. 1a: Proč ano?	76
Graf č. 1b: Proč ne?	76
Graf č. 1c: Proč nevím?	77
Graf č. 2: Význam jednotlivých asertivních dovedností pro seniory	77
Graf č. 3: Seniory preferované formy výuky	78
Graf č. 4: Pohlaví respondentů	79
Graf č. 5: Vzdělání respondentů	79
Graf č. 6: Věková charakteristika respondentů	80
Graf č. 7: Měli by mít senioři možnost vzdělávat se v oblasti asertivních dovedností?	82
Graf č. 7a: Proč?	82
Graf č. 8: Význam, jaký připisují experti jednotlivým asertivním dovednostem pro seniory	82
Graf č. 9: Experty preferované formy výuky	83
Graf č. 10: Využití jednání a následná emoční odezva	104
Graf č. 11: Průměrná hodnota emocí zažívaných při asertivním a neasertivním jednání	104

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Respondenti anketního šetření	75
Tabulka č. 2: Respondenti expertního šetření	81
Tabulka č. 3: Obecná koncepce kurzu asertivity pro seniory	84
Tabulka č. 4: První výukový blok	86
Tabulka č. 5: Druhý výukový blok	88
Tabulka č. 6: Třetí výukový blok	90
Tabulka č. 7: Čtvrtý výukový blok	92
Tabulka č. 8: Pátý výukový blok	94
Tabulka č. 9: Systém záznamů v zápisnících	102
Tabulka č. 10: Obsahová analýza zápisníků	103

Vymezení tématu a cíle diplomové práce

Vzdělávání seniorů a péče o ně je v mnoha zemích světa poměrně vyspělá, zatímco v České republice se tato otázka dodnes dostává do popředí velmi zřídka. Seniorská populace se však stává silnou a svébytnou skupinou obyvatel naší země a otázka adekvátní péče o ni, její vzdělávání a společenské uplatnění, je proto velmi aktuální.

Pro svou diplomovou práci jsem si zvolila téma „Problematika rozvoje asertivních dovedností u seniorů“. Problém dalšího rozvoje osobnosti seniora je pro dnešní společnost velmi aktuální, ať už ve sféře osobnostní, sociální, či ekonomické. Edukace seniorů v rámci celoživotního i dalšího profesního vzdělávání dospělých bude časem vstupovat více a více do popředí.

Vzhledem ke stárnutí obyvatelstva budeme hledat využití potenciálu seniorů ve všech oblastech života, což předznamenává i možnost, že hranice seniorského věku se bude posouvat výše a každý člověk se bude muset adaptovat na nové sociální role i komunikaci s různými věkovými skupinami déle. Tato skutečnost přinese i konflikty a komunikační nedorozumění, které z těchto setkání přirozeně vyplynou.

Další klíčovou oblastí, ve které je asertivita pro seniora nepostradatelná, je každodenní kontakt s cizími lidmi a v posledních letech velmi známé násilí i krádeže páchané na starých lidech, a to často přímo v jejich bytech. Mimo těchto neoddiskutovatelně problematických společenských fenoménů se však senioři dostávají do neméně náročných komunikačních situací v interakci s lidmi, které znají velmi dobře, nevyjímaje jejich rodinné příslušníky. I zde je využití asertivních dovedností nabílední.

To všechno jsou důvody, proč považuji za důležité otevřít seniorům další možnosti vzdělávání v oblasti sociálních dovedností, mezi něž je řazeno i asertivní jednání.

Diplomová práce je zaměřena teoreticko-empiricko-metodicky a v teoretické i praktické rovině dává do souvislosti otázku seniorské populace a asertivního jednání.

Hlavním cílem práce je propojit problematiku asertivních dovedností se seniorskou částí populace a to především v rámci celoživotního vzdělávání. Smysl a konkrétní podoba diplomové práce pak vzniká z výsledků empirické sondy. Ty směřují do praxe a pomáhají koncipovat program asertivních dovedností pro seniory. Text obsahuje příklady a konkrétní situace, které mohou pomoci čtenáři, aby se v problematice lépe zorientoval.

Práce je určena především čtenářům, kteří pracují, či jsou jinak pravidelně v kontaktu, se seniory, zajímají se o problematiku asertivní komunikace a mají zájem se aktivně podílet na jejím rozvoji u této věkové skupiny a tím pomáhat zkvalitňovat její stáří, či předcházet některým nebezpečným nebo nepříjemným situacím v jejich životech.

Cílem teoretické části práce je seznámit čtenáře se základními pojmy a zorientovat ho v problematice týkající se seniorské populace a asertivity. Již v teoretické části je kladen důraz na propojení teoretické problematiky s praktickou částí textu.

Cílem empirické části práce je zjistit, zda mají senioři vůbec zájem se vzdělávat v asertivním způsobu jednání. Pokud ano, jakou formou a v jakých konkrétních dovednostech.

Metodická část práce se věnuje plánování, realizaci a evaluaci kurzu asertivních dovedností pro seniory. Jejím cílem je připravit kvalitní metodický koncept programu komunikačních, zvláště pak asertivních dovedností pro seniory a tím inspirovat i ostatní pracovníky a lektory, kteří se prací se seniory zabývají, k větší zaměřenosti na komunikační dovednosti dnešního seniora.

Práce se skládá ze čtyř hlavních kapitol. První kapitola je věnována asertivitě a vymezení souvisejících základních pojmů. Zaměřuje se na jednotlivé přístupy k asertivitě, její teoretická východiska, historický vývoj a popis používaných technik z hlediska zvolené cílové skupiny seniorů.

Druhá část se zaměřuje na shrnutí dosavadních poznatků o seniorech v kontextu ontogenetických změn. Dále uvádí asertivitu do přímé souvislosti se seniorským obdobím života. Soustředí se na její praktické upotřebení a využitelnost. Poukazuje tak na výhody, které seniorovi přináší do života zvládnutí této komunikační strategie.

Třetí kapitola je věnována edukaci seniorů v České republice. Přináší komplexní pohled na možnosti vzdělávání seniorů, vymezuje základní pojmy a nastiňuje konkrétní didaktické požadavky na kurz asertivity pro seniory.

Projektování vzdělávacího programu včetně empirické sondy, realizace a evaluace je výstupem této práce a tvoří poslední kapitolu textu. Cílem kurzu je otevřít seniorovi nové možnosti jednání v sociálních interakcích, které mu dosud zůstávaly skryty a umožnit mu zážitek skupinové aktivity. Aktivity, provozované v rámci kurzu, mohou podpořit osobní rozvoj seniorů v oblasti komunikace, konkrétně asertivního způsobu jednání. Důraz je kladen na propojení naučeného s každodenním životem seniora.

Empirická sonda je rozdělena do dvou oddílů – anketního a expertního šetření. Cílem anketního šetření je zjistit, zda senioři mají zájem o seberozvoj v oblasti asertivity, stanovit význam jednotlivých asertivních dovedností pro seniory, určit preferované výukové strategie a využít získané informace k vytvoření programu rozvoje asertivních dovedností u seniorů. K objektivizaci výsledků anketního šetření slouží rozhovory vedené v rámci expertního šetření.

1. Teoretická rovina pojetí asertivity

1.1 Základní pojmy a jejich obsahové vymezení

Komunikaci v její nejjednodušší podobě můžeme popsat jako sdělování a přijímání informací. Sociální prostředí zahrnuje společenství, jehož je člověk součástí, jeho životní a pracovní podmínky, úroveň příjmů i vzdělání. V tomto sociálním prostředí se uskutečňuje tzv. sociální komunikace. „Sociální komunikaci můžeme vymežit jako sdělování a přijímání významů v sociálním chování a sociálních vztazích lidí.“¹ Při sociální komunikaci tedy dochází k výměně informací, představ, pocitů, postojů a mění se vztah mezi účastníky sociální interakce. Sociální komunikaci tedy nemůžeme oddělovat od sociální interakce a sociální percepce.²

Lidé, se kterými se během života setkáváme, nás ovlivňují a to buď přímo, nebo i nepřímo (např. prostřednictvím uměleckých děl, knih apod.).³ Dochází k sociálním interakcím mezi jednotlivci, kdy chování jedné osoby je podnětem pro chování další osoby a naopak. Na základě toho dochází a k vytváření vazeb. Sociální interakcí rozumíme vzájemný vztah lidí, který vzniká při jejich společné činnosti. K bazálním lidským potřebám patří potřeba sociálního kontaktu. Protože žijeme mezi lidmi, je třeba zabývat se našimi vzájemnými vztahy.

E. Berne nazývá interakce mezi lidmi transakcemi.⁴ Transakce je jednotka společenského styku, vycházející z určitého ego stavu jednoho člověka a mířící na určitý ego stav druhého člověka, přičemž rozlišuje tři základní ego stavy: dospělý, rodič a dítě. Průběh a výsledek transakce je závislý na tom, který stav ega je u jednotlivých komunikujících osob momentálně v činnosti.

Transakce mohou být komplementární nebo nekomplementární, doplňkové, nebo zkřížené. Ideálními případy doplňkové transakce jsou transakce mezi stejnými typy ego stavů, např. rodič – rodič, dospělý – dospělý, dítě – dítě (obr. 1), ale i transakce mezi rodičem a dítětem je doplňková, správná a očekávaná.

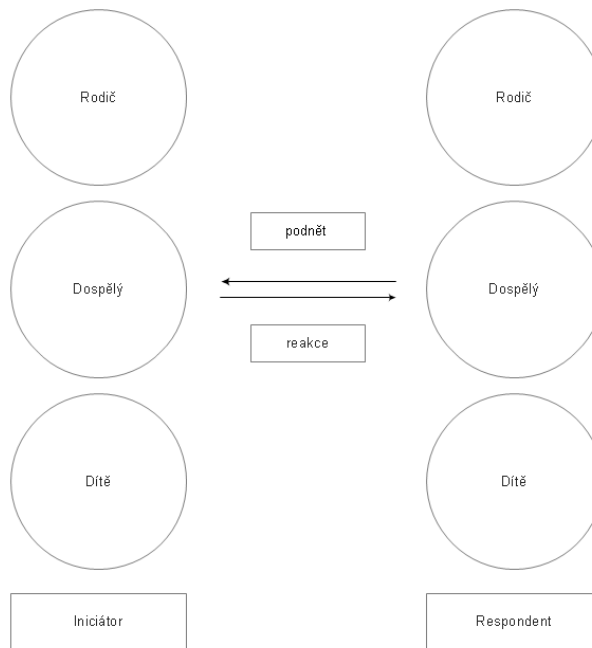
Transakce zkřížené (obr. 2) bývají zákonitě zdrojem nepříjemností. Při komunikaci podnět vychází např. z úrovně dospělý – dospělý, tzn. je věcného, informačního charakteru, druhý na něj však reaguje citově a afektovaně – na úrovni dítěte.

¹ cit.: Janoušek, 1988, s. 42

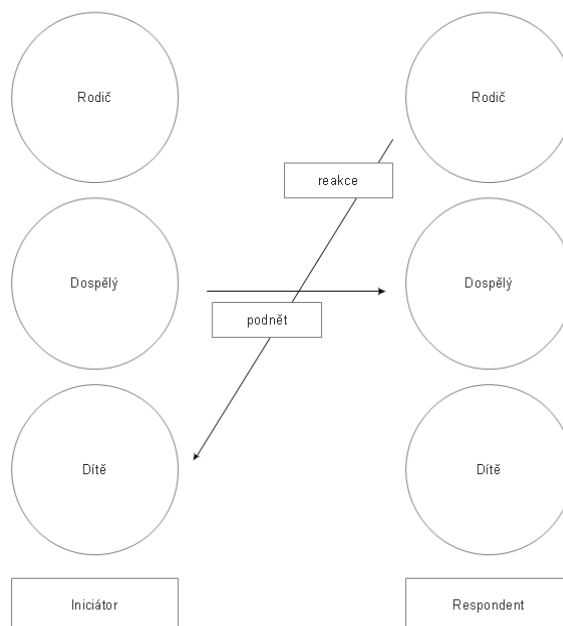
² volně podle: Hladílek, 2006, s. 5

³ volně podle: Vališová, 2005, s. 20

⁴ podrobněji viz Berne, 1992



Obr. 1: Doplňková transakce (Berne, 1992, s. 29)



Obr. 2: Zkřížená transakce (Berne, 1992, s. 30)

Sociální interakce mezi lidmi se uskutečňuje prostřednictvím sociální komunikace a její potřeba je vyjádřena skrze osobní vztahy, které na tomto poli vznikají. Vztah se projevuje jako přijímání emočních projevů, opěťování citů, rozvíjení a udržování sociálních kontaktů. Skrze sociální

interakci též probíhá proces socializace, proces tzv. vrůstání do společnosti a získávání specificky lidských vzorců chování. Ta probíhá na bázi sociálního učení.⁵

Na poli mezilidské komunikace vznikají různé komunikační strategie a modely, i způsoby jednání a komunikační dovednosti, mezi něž patří i asertivita.

Komunikace je tvořena složkou verbální a neverbální. Ve způsobu komunikace každého jedince se odráží jeho osobnost, její vlastnosti, temperament, charakter a myšlení. Z nonverbálních projevů bychom v kontextu asertivní komunikace měli zmínit tyto:

- a) mimika – sdělování informací skrze výraz obličeje⁶
- b) gestika – komunikace pomocí pohybů a postojů
- c) posturologie – komunikace skrze fyzické postoje, držení těla a jeho postavení
- d) kinezika – sdělování informací pohybem všech částí těla
- e) haptika – komunikace dotyky
- f) proxemika – komunikace přiblížením či oddálením těla v mezilidském styku, přičemž za intimní zónu považujeme obecně vzdálenost do 50 cm, za osobní zónu 50 – 100 centimetrovou vzdálenost.

Neopomenutelný je i vliv sociální role v komunikaci jedince. Sociální rolí míníme očekávaný způsob chování v určité situaci, který se váže k sociálnímu statutu jedince, přičemž každý jedinec je nositelem několika rolí. Změna role je mj. důležitým prvkem skupinové psychoterapie.

Ve stáří se sociální prostředí člověka výrazně mění. Přichází o mnoho přátel, kteří umírají, a on zůstává často osamělý. Hlavním zdrojem sociálních interakcí by proto měla zůstávat blízká rodina a její mladší členové. Je důležité, aby senior zůstával v tomto směru aktivní a neupadl do pasivní letargie. Je třeba rozvíjet jeho sociální vztahy s vrstevníky i mladšími lidmi, komunikovat, učit se, neztrácet ze zřetele vidinu budoucnosti, plánovat si čas. V tomto směru jsou považovány za velmi přínosné např. Život 90 o. s., Univerzita třetího věku, různé kluby seniorů zřizované městskými částmi apod., o kterých bude řeč v dalších kapitolách.

Pojmy schopnost, dovednost, jednání a chování bývají často nesprávně interpretovány, proto je podstatné jejich význam blíže vymezit.

Schopnost je „psychická vlastnost, která se utváří učením a je předpokladem k vykonávání nějaké činnosti. Schopnosti souvisejí zejména s vlohami a dovednostmi. ... Dovednost je speciálnější předpoklad k realizaci činnosti než schopnost a určitá schopnost se projevuje v řadě dovedností. Schopnosti se utvářejí a rozvíjejí pomaleji, než dovednosti.“⁷

Dovednost chápeme tedy jako „získanou dispozici pro užití vědomostí, pro řešení problémů, pro vykonávání určitého druhu činností. Dovednosti jsou osvojené a relativně dobře upevněné složky činnosti.“⁸

⁵ podrobněji viz Vališová, 1998, s. 45 - 47

⁶ využito v kapitole 4.1.2 jako součást kurzu asertivity pro seniory

⁷ cit.: Gillernová, 2000, s. 63

⁸ cit.: Gillernová, 2000, s. 16

Jednání považujeme za „záměrné chování založené na určité motivaci, měnící dosavadní stav či situaci.“⁹ Jednání má tedy volní ráz.

Chování je „souhrn vnějších projevů činností, jednání a reakcí organismu.“¹⁰ Chování je velmi často užívaný pojem, ale složitost jeho vymezení pramení především z toho, že je užíván různými psychologickými školami a směry v odlišných kontextech a náhledech.

I přesto, že se vymezení pojmu asertivita může zdát snadné, opak je pravdou. Při překladu může docházet ke zkreslení jeho chápání. V angličtině sloveso *to assert* znamená tvrdit, prosazovat, prohlašovat, podstatné jméno *assertion* znamená tvrzení, výpověď, hájení, přídavné jméno *assertive* označuje slovo rozhodný, důrazný atd. Ve francouzštině se jedná o výraz *assertion*, který označuje tvrzení nebo výpověď. Ve španělštině oproti tomu *asertivo* vyjadřuje české ekvivalenty kladný, pozitivní.

Vzhledem k tomu, že přesný jednoslovný překlad tohoto slova v českém jazyce nenajdeme, užíváme pro popsání zdravě sebevědomého jednání a přiměřeného sebeprosazování původního pojmu asertivita.

Nejednotnost jeho vymezování pramení především z toho, že naše jednání ovlivňují jak vrozené, tak získané faktory. S některými předpoklady jsme již přišli na svět, ale v mnohých nás ovlivnilo prostředí, a to především rodina, škola, společnost, apod.¹¹

Důležitou otázkou, kterou bychom si měli pokládat je také to, zda je asertivita přímou vlastností osobnosti, anebo se jedná o způsob (techniku) jednání a komunikace.

V této práci je asertivita pojímána jako dovednost jednat a komunikovat určitým způsobem, ovšem s tím předpokladem, že chování, myšlení a prožívání zůstávají v rovnováze. Při správné dovednosti asertivně jednat bychom při praktickém využití neměli prožívat nepříjemné pocity, jako jsou např. pocity viny nebo přílišné lítosti. Naopak, člověk, který se chce naučit využívat asertivního jednání, by měl tento proces chápat jako cestu k sebeporozumění, sebepoznání a sebereflexi. Komunikace skrze využití asertivních dovedností by měla být jasná a srozumitelná, takže nonverbální projevy by měly být v souladu s verbálními. Stejně důležitá je forma sdělení, jako jeho obsah, což si mnoho seniorů (ale samozřejmě nejen jich) neuvědomuje. S tím souvisí i úvaha, jaké vlastnosti osobnosti tuto komunikační dovednost podporují a které ji naopak nerozvíjejí.

Objevují se i další otázky, nad kterými bychom se měli zamyslet dříve, než začneme pracovat s komunikačními technikami a lidským chováním. Například: Proč nás komunikační techniky tolik zajímají? Důvody mohou být skutečně různé. Hledáme lepší cestu ke druhému člověku? Je to důsledek rostoucí osamělosti jedince, nebo naší neschopnosti zvládat mezilidské vztahy? Či je chceme jen začít tvořit a prožívat jinak, lépe? Není náš zájem o asertivní techniky způsoben ztrátou

⁹ cit.: Hartl, 1993, s. 83

¹⁰ cit.: Hartl, 1993, s. 70

¹¹ volně podle: Vališová, 1998, s. 10

spontaneity a snahou racionalizovat i postupy v jednání? Obstojíme v dnešním světě, pokud nejsme schopni hájit sami sebe?¹²

U laické veřejnosti se často setkáváme se zaměňováním pojmů asertivita a agresivita. Obecně platí, že čím méně asertivní člověk je, tím více asertivní jednání zaměňuje s agresivním.

Podívejme se na názory různých autorů i obyčejných lidí a na jejich chápání tohoto pojmu.

Základní pohled na problematiku asertivity tak, jak se jí věnuje tato práce, udává definice: „...asertivita je praktický způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje. Ví, co chce a nechce a umí to jasně formulovat. Postupuje tak, aby nepřekračoval vlastní práva, ani bezohledně neomezoval práva ostatních lidí. Preferuje orientaci na shodu, úctu k osobnosti partnera, k respektování svobody názoru.“¹³ Dodejme, že je zde vnímána jako součást komplexu sociálních dovedností člověka.

Jiná definice říká: „Asertivní schopnost vám umožňuje přesvědčivým způsobem sdělit, co cítíte, potřebujete nebo chcete, aniž v ostatních vytváříte dojem, že jsou do něčeho nuceni.“¹⁴ Toto pojetí neobsahuje apel na vlastní prožívání situace a připomíná spíše manipulativní způsob jednání. Proto už nám není tak blízké a u věkové skupiny seniorů by mohlo být lehce zneužitelné. Asertivita je v této práci navíc vnímána jako sociální dovednost.

Medzihorský asertivitu definuje jako „Jednání, které není ani pasivní, ani agresivní. Může být celoživotní strategií v jednání.“¹⁵ „Cílem asertivního jednání je zajistit vzájemnou otevřenou komunikaci.“¹⁶

„Asertivitou se obvykle rozumí sociální dovednost přiměřeného sebehprosazování. Asertivní jedinec submisivně neustupuje a nenechá sebou manipulovat, ani se agresivně neprosazuje na úkor druhých.“¹⁷ Vymezení asertivního jednání mezi póly jednání agresivního a pasivního spíše nepřesné a obecné.

Asertivita vyjadřuje „Souhrn dovedností v jednání s lidmi, umožňujících přiměřené prosazení oprávněných požadavků či odmítnutí nepřijatelných nároků. Dále rozpoznání a odolávání manipulaci druhých, aniž byla dotčena práva obou zúčastněných stran. Předpokládá vnímání a orientaci v sociálních situacích. Dále jasné a pravdivé vyjádření vlastních pocitů a myšlenek, jistotu a autentičnost projevu.“¹⁸

Naše vlastní definice asertivity by vzhledem k řečenému mohla znít takto: Asertivita je komunikační dovednost, díky které se člověk učí přiměřeně a způsobem odpovídajícím situaci prosazovat svoje vlastní požadavky, odolávat manipulacím, odmítat nepřiměřené požadavky okolí a rozpoznávat je, vyjadřovat autenticky své pocity, přijímat a vhodně podávat kritiku a komplimenty,

¹² inspirováno, volně podle: Koťa in Koťa et al., 1995, s. 31

¹³ cit.: Vališová in Koťa et al., 1995, s. 16

¹⁴ cit.: Gutmannová, 1995, s. 6

¹⁵ cit.: Medzihorský, 1991, s. 9

¹⁶ cit.: Medzihorský, 1991, s. 35

¹⁷ cit.: Pospíšil, 2005, s. 24

¹⁸ cit.: Capponi, Novák, 1992, s. 138

zvládat svůj hněv. V závislosti na osobnosti i věku jedince může být asertivita vnímána a využívána jako soubor komunikačních technik, nebo jako celoživotní strategie v jednání.

Projevy asertivity v konkrétním jednání

- Asertivní člověk mluví s lidmi tak, jak si přeje, aby oni mluvili s ním.
- Asertivní chování se zaměřuje na takové jednání, které je uspokojivé pro obě zúčastněné strany. Pomáhá jednat efektivně a klást jasné otázky i požadavky.
- K asertivnímu jednání patří udržení pevného postoje k tomu, co chceme a jasné vyjádření našich potřeb, ale zároveň respektování práv a potřeb druhých lidí.
- Asertivní lidé si nevynucují svá přání násilím nebo manipulacemi. Dokážou přijmout kritiku stejně tak dobře, jako kompliment, nepotřebují být v konfliktních situacích vítězi, ani se nebojí sdělit druhým své pocity.
- Podstatou asertivního jednání je umění udržet si v komunikaci přehled o tom, které z motivů užívaných v komunikační situaci skutečně patří nám a tak pro nás mají význam, a které už ne. Asertivní člověk dokáže rozlišovat mezi podstatnou a nepodstatnou informací a umí si na svém „hřišti“ udržet pořádek. Pomyslný tenisový míček vždy odpálí zpět spoluhráči tak, aby vyšel ze hry se ctí. O tom, jak s oním míčkem naloží jeho spoluhráč, již ale nerozhoduje.
- Člověk, který ovládá asertivní dovednosti, dovede říci „Ne.“ bez pocitu viny. Nenechá se vmanipulovat do výčitek svědomí.
- Asertivní lidé dokážou dobře rozdělovat svou pozornost mezi lidi, které mají rádi a neplýtvají city a energií tam, kde cítí, že to není zapotřebí.
- Jsou pro ostatní lidi čitelní a jejich verbální a neverbální složka komunikace si vzájemně neodporuje. Pokud udělají chybu, dovedou ji přiznat a příště se jí snaží vyvarovat.
- Zralá asertivní osobnost ve stejném duchu vychovává své děti a učí je znát jak práva, tak povinnosti a morálku. Respektuje individualitu dítěte, dokáže pochválit a zároveň být důsledný.
- Asertivní lidé si stojí za svým oprávněným názorem, bez potíží odmítají nepřiměřené požadavky okolí a přijímají názory druhých. Jsou otevřeni dialogu a umějí zvládat svůj hněv.
- Asertivní člověk si váží svého komunikačního partnera a dokáže k němu přistupovat neutrálně. „Asertivní člověk neútočí na osobu, ale hovoří o věci.“¹⁹
- V neposlední řadě umí asertivní člověk poprosit a poděkovat.
- Cílem asertivní komunikace je dohoda, kompromis, jednání bez afektů a vypjatých emocí.

¹⁹ cit.: Pospíšil, 2005, s. 34

Ukázky výpovědí

Eva (74) na otázku, co znamená jednat asertivně, odpověděla: „Je to schopnost postavit se sama za sebe a nebát se říci, co si myslím.“

Josef (70) na stejnou otázku odpověděl takto: „Asertivní jednání znamená správně odpovědět, správně reagovat. Asertivní jednání je pro mě obrana.“²⁰

Alena (68): „Umět zvolit správný způsob chování ve správnou chvíli. Prosadit svůj názor, ale chovat se při tom slušně.“

Nad'a (72): „Asertivita znamená umět jasně říci, co žádám, nenechat se zvíkat, když vím, že je můj postoj oprávněný. A také dokázat si slušně prosadit své. Umět informovat druhého o tom, s čím nesouhlasím, nebo na co mám jiný názor. Asertivitu se snažím využívat v každodenních situacích. Dnes je to, pro nás, seniory, nutnost.“

Rudolf (62): „Asertivně jednat znamená nenechat se zmanipulovat.“

1.2 Asertivita v kontextu vybraných teoretických východisek

Pokud chceme získat širší vhled do problematiky, nesmíme se zapomenout zamyslet nad některými teoretickými východisky výkladu asertivity. Je důležité porozumět motivům vlastního jednání a skrze ně se lépe zorientovat v jednání druhých lidí. Nejde pouze o dosažení cílů pomocí použití vhodných komunikačních technik, ale také o porozumění širším kontextům chování lidí.

Problém svobody a odpovědnosti

Otázka svobody a odpovědnosti a související schopnosti rozhodovat se a přijímat důsledky svých rozhodnutí patří mezi základní úvahy v oblasti teorie asertivity.

Svobodu lze obecně vnímat jako opak určitého nátlaku, útisku či donucení. Jsem tedy svobodná do té míry, do jaké si dokážu uchovat nezávislost. Tedy do jaké míry nedovolím svému okolí, aby vstupovalo do mé činnosti a ovlivňovalo ji.²¹

„Teorie asertivity vychází z předpokladů, že každý dospělý člověk má svobodnou vůli, tedy svobodu rozhodování, a je sám konečným soudcem svých činů, za které nese také sám odpovědnost.“²² Zde je zřetelně vidět, že otázka svobody by měla vyvolat otázku jejích hranic. Tato otázka je řešena již mnoho století. Například liberální a konzervativní myslitelé vedli diskusi o tom, jak široce má být kontrola centralizovaná a do jaké míry by se měla ponechat svoboda individua nezávislá.²³

Psychoanalytická teorie otevírá otázku svobody člověka a staví ji na spojitostech s vnitřními silami v individuu. Taková svoboda však není automatická a ne každý je schopen ji v sobě realizovat. Svoboda vyžaduje schopnost volního jednání a zároveň s sebou nese i zodpovědnost. Proto je nutné klást si další otázku a to: Co všechno, jaké vlivy, mohou formovat osobnost? Jsou to vlivy vrozené,

²⁰ pozn.: zde vidíme, že asertivita je zaměňována za agresivitu

²¹ volně podle: Koťa in Koťa et al., 1995, s. 52

²² cit.: Pospíšil, 2005, s. 24

²³ volně podle: Koťa in Koťa et al., 1995, s. 53

vlivy okolí, prožitých situací a životních zkušeností, lidí, kteří na nás působili, vlivy výchovy, vliv průběhu prenatalního období a mnohé další.²⁴

K možnosti rozvoje vlastní svobody samozřejmě patří i schopnost uvědomovat si sebe sama jako myslící bytost a ochota nést důsledky za výsledky svého jednání. Podle Kanta jde o přijetí vlastních zákonů a úctu k mravnímu zákonu v nás. Tím vymezujeme i ten vnitřní zákon, který nám ukládá nečinit druhým tak, jak nechceme, aby činili oni nám.

Podle racionalistů může člověk dosáhnout svobody pouze skrze vlastní rozum. K racionalismu patří i postupné zvnitřňování určitých pravidel jednání a výchova se tak stává všemocnou. Racionalistické teorie říkají, že všichni se nakonec budou muset přizpůsobit jednomu rozumovému řádu. Všichni lidé by měli naslouchat vnitřnímu hlasu vlastní přirozenosti a v něm se setkat s hlasem vnějšího zákona a tak se stát svobodnými.²⁵

Obecně můžeme svobodu rozdělit na svobodu vnější a svobodu vnitřní. Vnější svobodu často nemůžeme příliš ovlivnit, ale vnitřní svoboda je věcí přístupu každého individua. Vnitřně svobodný člověk může být pouze ten, který sám sobě rozumí. Z psychologického hlediska je svobodný ten člověk, který nežije v zajetí vnitřních nevyřešených konfliktů, přehnaných nároků na sebe či okolí a dalších bludů. Svobodný je ten, kdo má vybudované zdravé sebepojetí. Důležité je, aby byl jedinec ochoten a schopen aktivně přispívat k vytváření svého životního příběhu a nebyl jen pasivním divákem, který bude události svalovat na okolnosti nebo ostatní jedince.

Člověk dokáže být svobodný, za těchto předpokladů: „Když se rozhoduje se znalostí věci. Když dokáže brát v úvahu všechny podmínky a alternativy svého jednání. Když se rozhoduje odpovědně s ohledem na budoucí účinky svých činů. Jestliže je vnitřně přesvědčen o správnosti rozhodnutí.“²⁶

V této souvislosti automaticky vyvstává i otázka etiky. Jednat asertivně totiž znamená jednat morálně a s rozhodovacím procesem může souviset i otázka pocitů viny. Asertivní jednání má navozovat vnitřní rovnováhu a ta může být pocity viny často narušována. Okolí tento pocit svými reakcemi mnohdy podporuje. Asertivita by nás měla naučit racionálně si situaci rozebrat a zhodnotit a na základě této analýzy se rozhodnout kompetentně.

Otázky sebereflexe, sebepojetí a sebevědomí

Pojmem sebereflexe označujeme schopnost člověka vnímat sebe sama jako autentickou bytost zodpovědnou za své chování a jednání. Je to prostředek sebeuvědomování (obr. 3) a předpoklad tvorby sebepojetí. Na základě sebepojetí si vytváříme i vlastní sebevědomí, které se pak projevuje v každodenním jednání a smýšlení o sobě. Sebevědomí a komunikace spolu velmi úzce souvisí a navzájem se ovlivňují. Sebevědomí je sice individuální součástí identity každého jedince, avšak je i

²⁴ podrobněji viz též kapitola 2.2

²⁵ podrobněji viz Koťa in Koťa et al., 1995, s. 55 - 57

²⁶ cit.: Vališová, 1998, s. 34

jevem sociálním, protože bez působení vztahu jedince a okolí by ztratilo svůj charakter. Sebevědomí je vědomí toho, co dokážu, na co skutečně mám. Jeho rozvíjení vyžaduje vnitřní svobodu. Bez ní člověk nemá možnost prozkoumávat sebe sama.²⁷



Obr. 3: Čtyři složky sebeuvědomění (DeVito, 1999, s. 45)

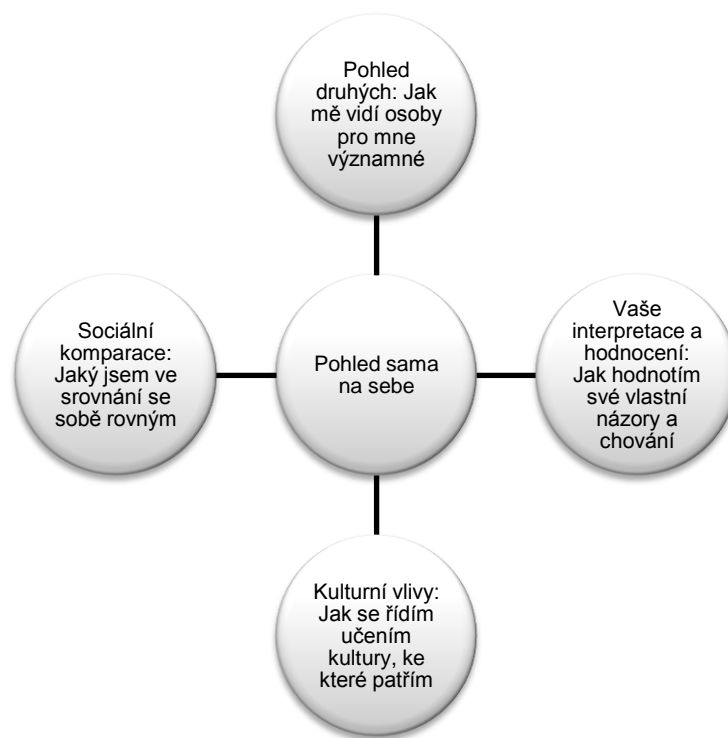
Schopnost sebereflexe je velmi důležitou součástí vývoje osobnosti. Jejím předpokladem je sebeuvědomění, ke kterému začíná docházet už v kojeneckém věku,²⁸ kdy si dítě poprvé začne uvědomovat, že netvoří jeden celek s mateřskou osobou. Ve většině případů se sebereflexe rozvíjí po celý život a nezůstává na této bazální úrovni. Není to ovšem pravidlem. Kolem sebe vidíme mnoho lidí, kteří mají schopnost sebereflexe značně omezenou, anebo jinak narušenou. Často jsou to lidé hysteričtí, manipulativní, sobečtí a mají o sobě vysoké mínění, které je v rozporu s jejich reálnými možnostmi. O porušené schopnosti sebereflexe ale můžeme mluvit i u osob neurotických, s nízkým sebehodnocením a sebevědomím. Rozdíl mezi těmito skupinami lidí lze vidět především v tom, že zatímco neurotik ohrožuje svou narušenou schopností sebereflexe především sám sebe, druhá skupina osob bývá nebezpečná pro své okolí. Problematická schopnost sebereflexe je samozřejmě doprovodným jevem psychických poruch. Těmi se ale v této práci nezabývám a proto nepovažuji za nutné se o nich dále rozepisovat.

Pokud chce člověk aktivně ovlivňovat svůj život, musí projít životní etapou, ve které dochází k chápání sebe sama a k tvorbě sebepojetí. Sebeipojetí je naše představa o nás samých. Označuje to, jak jedinec sám sebe vidí a vnímá. „Sebeipojetí je hodnocení sebe sama.“²⁹ Vytváří se na základě sebereflexe a na základě mínění okolí (obr. 4).

²⁷ podrobněji viz Valenta in Kořa et al., 1995, s. 137; též Valenta, 2006.

²⁸ jak uvádí Pelikán, 2002, s. 87

²⁹ cit.: DeVito, 1999, s. 404



Obr. 4: Jak Vás vidí druzí? (DeVito, 1999, s. 41)

Každý člověk má své ideální já, tzn. to, jaký by chtěl být, a reálné já, tzn. to, jaký skutečně je. Tyto dvě já je třeba harmonizovat. G. H. Mead užívá pojem zrcadlové já, který označuje to, co si myslíme, že si o nás myslí druzí. Znázorňuje subjektivně zpracovaný souhrnný obraz toho, jak si jedinec myslí, že ho vnímá okolí.

Důležitý je fakt, že vnímání je selektivní povahy a jeho výběrovost situačně ovlivňuje mnoho faktorů (světonázor, momentální rozpoložení, zkušenosti z interakce s lidmi). Naše představa o nás samých tedy nemusí vždy odpovídat realitě.

Sebepojetí a sebevědomí u starších osob bývá často negativně ovlivněno především přístupem okolí. Starý člověk v dnešní moderní společnosti nenachází uplatnění, je často podhodnocován a cítí se zbytečný. Kult mládí, krásných tváří a těl z něj dělá nepotřebnou bytost, která už nemá žádné poslání, ani žádné místo.

„Sebereflexe vzniká na základě subjektivního zobecnění poznatků o sobě, které každý člověk získává převážně z interakce s okolním světem. Z ní pak vychází sebepojetí jako obraz sebe sama.“³⁰ Vzhledem k tomu, že sebepojetí i sebereflexe se během života mění, nemusí být sebepojetí ve stáří realistické. Dochází k sebepodceňování a k pasivitě, nebo naopak k agresivnímu jednání, protože se zdá, že z této situace neexistuje jiné východisko. Ve stáří je subjektivní reprezentace vlastní osoby odkázána na integraci objektivních změn, kterou osobnost seniora prochází. Dostatečně realistický

³⁰ cit.: Pelikán, 2002, s. 88

odhad vlastních možností je proto ve stáří důležitým předpokladem úspěšného jednání. Je potřeba naučit se reálně zvážit své možnosti, aby v důsledku sebepřeceňování, nebo sebepodceňování nedocházelo k četným frustracím.

Kurz asertivity (nebo výchova k ní) by měl brát na zřetel celkovou osobnost člověka a jeho jednání, protože percepce asertivních technik je ovlivněna sebepojetím osobnosti i její zralostí a asertivní výcvik zpětně toto sebepojetí také ovlivňuje.³¹ Asertivita, která se stane osobnostním rysem jedince, mu může pomáhat zachovávat zdravé sebepojetí.

Sebeovládání a volní úsilí v seniorském věku

Sebeovládání a volní vlastnosti bývají u seniorů často oslabené. Dochází k tomu z mnoha důvodů, které mohou souviset se změnami, jenž lidé v pozdějším věku přirozeně prodělávají. Ty probíhají jak v oblasti fyzické, tak psychické a sociální. Změny v oblasti sebeovládání však nejvíce souvisí s oblastí psychickou. V důsledku stárnutí se prohlubují některé rysy osobnosti a stávají se tak výraznějšími. Může se jednat o zvýšenou emotivitu, agresivitu až hostilitu, či samotářství nebo naopak touhu po společnosti, zvýšenou povídavost, která může mladší generaci připadat obtížná aj.

Sebeovládání je naší volní vlastností, kterou využíváme v podstatě denně. Pojmem vůle popisujeme „...cílevědomé úsilí směřující k dosažení vědomě vytčeného cíle, vlastní jen člověku.“³²

Volní jednání můžeme rozdělit do těchto fází:³³

- a) Příprava volního jednání - základem každého činu je motiv, který je hnací silou našeho jednání.
- b) Rozhodování – proces rozhodování probíhá na základě zvažování pro a proti určitému jednání.
- c) Provedení rozhodnutí – výsledek volního jednání a zároveň jeho nejzávažnější součást.

„Sebeovládání lze pojímat jako významnou vlastnost osobnosti, která výrazně ovlivňuje situační chování, je projevem psychické a sociální zralosti a směřuje k cílevědomému a uvědomovanému sebeřízení. Může být rozvíjeno a utvářeno vnějšími vlivy, individuálními zkušenostmi i výchovou.“³⁴ Stejnými vlivy však může být i potlačováno.

V praktickém životě býváme svědky toho, že slovo *muset* se stává synonymem ke slovu *měl bych*, nebo *chci*. Lidé, kteří neustále využívají slov *musím*, *měl bych*, *nemohu*, *nejde to* apod., bývají ve svém rozhodování nesvobodní a často důsledky svých činů svalují na životní okolnosti a situace. Asertivní člověk se nebojí říct *chci* a *mohu*, protože je ve svých rozhodnutích svobodný, je autentický a jasně vyjadřuje a popisuje svá stanoviska a pocity. Pokud si detailněji rozebereme zmíněná slova, zjistíme, jak velké rozdíly se v nich ukrývají, aniž bychom si to na první pohled uvědomovali.

³¹ volně podle: Pelikán in Kořa et al., 1995, s. 69

³² cit.: Hartl, 1993, s. 234

³³ podrobněji viz Vališová, 1998, s. 39

³⁴ cit.: Vališová, 1998, s. 41

Sloveso *musím* v sobě skrývá určitou povinnost. Mělo by být tedy vyslovováno pouze v souvislosti se situací, kdy jsme někomu či něčemu skutečně povinováni. Když toto slovo slyšíme, měli bychom zbystřit pozornost. Často vyjadřuje nátlak, tedy něco, co máme udělat proti naší vůli.

Chtěl bych znamená, že se rozhodujeme na základě osobních preferencí a předpokládá, že také víme, co chceme. Chtění je ovlivněno často i momentálním naladěním jedince a jeho celkovou životní situací.

Měl bych naproti tomu manipuluje do pasivní pozice, kdy se vlastně rozhodovat nechceme a očekáváme, že za nás rozhodnou druzí.

Mohu ovšem znamená, že máme možnost i zájem něco udělat. Okolnosti ani vnitřní přesvědčení nám v tomto činu nebrání a my jsme schopni ho vykonat jak fyzicky, tak psychicky a duchovně. Jednoduše máme vůli dosáhnout toho, čeho chceme.

Smím předpokládá jistou zdatnost v tom směru, že máme přehled o tom, co smíme a nesmíme, co je dobré a co špatné. Souvisí s morálkou a etikou, ale též se sebehodnocením jedince.

Pro lepší orientaci v problematice uvádím některé příklady nesprávného využití těchto důležitých sloves:

- Musím Ti něco říct. – *chci*
- Musím vám uvařit večeři. – *chci*
- Musíš mi pomoci. – *můžeš*
- Musíte mě pustit sednout. – *měl byste*
- Nemohu na to ani pomyslet. – *nechci*
- To nemohu udělat. – *nechci*
- Měl bys se s tím smířit, že jste se rozešli. – *musíš*³⁵

³⁵ podrobněji viz Pospíšil, 2005, s. 92 - 96

1.3 Pojetí asertivity z hlediska některých psychologických směrů

Podobně jako další sociálněvědní disciplíny a obory, i psychologie je vědou nejednotnou a multiparadigmatickou. V průběhu historického vývoje vznikaly různé teoretické systémy psychologie. V souvislosti s asertivitou je důležité zmínit alespoň některé klíčové přístupy, které ovlivňují metodologii a výklad různých psychologických témat, a tedy i asertivity samotné.

Cílem této kapitoly není vyčerpávajícím způsobem popsat všechny psychologické směry, nýbrž se zaměřit na ty, které byly pro vývoj asertivity významné, nebo jsou přínosné pro věkovou skupinu seniorů.

Teorie vycházející z psychoanalýzy

Hlavním představitelem psychoanalytické teorie je již více než sto let Sigmund Freud. Ten učinil v psychologii zásadní změnu, protože své zkoumání obrátil k nevědomí, které v psychologii 19. století (behaviorismus) bylo považováno za nevědecké. Jeho původním záměrem byla léčba neurotických poruch, která ho přivedla právě k nevědomé složce osobnosti individua.

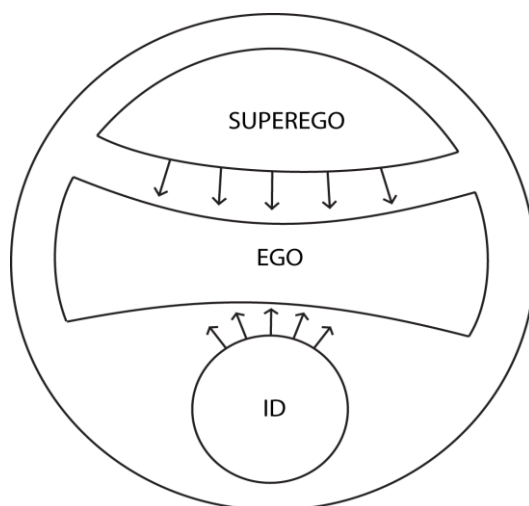
Nevědomí je podle Freuda místem, kde nalezneme pudy, potlačená přání, zvnitřnělé příkazy a zákazy. Freudova teorie je postavena především na úloze sexuálního pudu, který člověku umožňuje dosahovat slasti. Potlačovaná přání jsou ta, která jsou neslučitelná s morálkou anebo společenskou normou a proto jsou odsouvána do nevědomí. Tím se ale neztratí jejich energie, a proto mají tendenci se vracet zpět do vědomí. Analýzou přereknutí, chybných úkonů nebo snů je možné vysledovat, co potlačujeme.

Mimo již zmíněné oblasti vědomí a nevědomí vymezil Freud i oblast předvědomí. Obsahy předvědomí mohou přecházet do vědomí, ale pokud se dostanou do nevědomí, nelze je vrátit zpět.

Freud strukturoval osobnost jako trojdimenzionální systém (obr. 5). Id (ono) je nevědomou složkou osobnosti. Je to pudová vrstva osobnosti, která pracuje na principu slasti. Ego (já) je vědomá a předvědomá složka osobnosti. Jeho funkce je založená na principu reality. Superego (nad já) funguje na principu dokonalosti. Obsahuje zvnitřnělé ideály, morálku, či normy. Superego je z části vědomá a z části nevědomá složka osobnosti. Mezi Id a Superegem dochází k neustálému napětí, které filtruje Ego a zachází s nimi například pomocí různých obran (sublimace, vytěsnění, projekce, regrese atd.).³⁶

Psychoanalýza zdůrazňuje vliv dětských zážitků na chování individua v dospělosti. Psychoanalytické a neopsychoanalytické teorie kladou důraz na dynamiku osobnosti a na interpersonální vztahy a konflikty.

³⁶ podrobněji viz Freud, 2006. Drapela, 2003, s. 21 - 25.



Obr. 5: Struktura osobnosti podle S. Freuda (Drapela, 2003, s. 21)

Problematiku asertivního jednání můžeme dobře interpretovat z hlediska Adlerovy individuální psychologie. Tato teorie oproti Freudově neklade tak velký důraz na biologické aspekty a sexuální pud. Orientuje se spíše na sociální činitele, které ovlivňují psychiku člověka a jeho zařazení do společnosti.

Základním pojmem Adlerovy teorie je komplex méněcennosti, kterým se především zabýval, a přikládal mu klíčový význam. Původně jej odvozoval od tělesných nedokonalostí, ale později zjistil, že jeho příčiny jsou mnohem hlubší a často bývají ukotvené v dětství. Dítě, které prožívá komplex méněcennosti, se snaží tuto skutečnost nějak kompenzovat (usiluje o vyniknutí v jiné oblasti, anebo usiluje o nadřazenost, touží po dokonalosti atd.). Tato snaha se stává základní zaměřeností osobnosti i do budoucna.³⁷

Podle Adlera je chování individua řízeno především sociálními motivy. Účast na společenském životě je proto pro člověka důležitou podmínkou žádoucího vývoje. Principem efektivního společenského soužití a znakem zralé osobnosti je sociální cit, který zahrnuje osobní naplnění skrze pozitivní sociální interakce a přednost kooperace před kompeticí.³⁸

Další významnou motivací je také síla vůle, což je vrozená síla k neustálému sebezdokonalování. Už od dětství si každý buduje vlastní životní styl a to buď konstruktivní, anebo destruktivní. Tento životní styl bývá relativně stálý.³⁹ Individuální životní styl zahrnuje znaky, rysy a způsoby chování, kterých člověk využívá k překonání pocitu méněcennosti a usilování o nadřazenost. Za důležité je považováno i rodinné zázemí jedince.⁴⁰ Dalším faktorem, který podle Adlerovy teorie ovlivňuje vývoj jedince je sourozenecké pořadí.

³⁷ podrobněji viz Drapela, 2003, s. 42 - 45

³⁸ volně podle: Drapela, 2003, s. 45

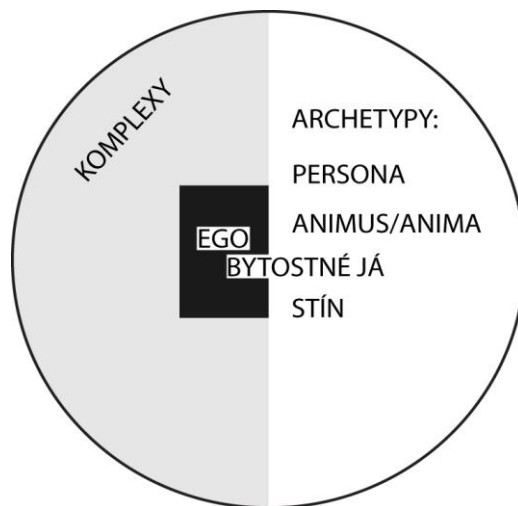
³⁹ volně podle: Vališová, 2002, s. 74 - 75

⁴⁰ podrobněji viz Drapela, 2003, s. 46 - 47

U teorií vycházejících z psychoanalýzy by neměla být opomenuta ani analytická psychologie C. G. Junga, který pojímal osobnost (psyché), jako samostatnou soustavu (obr. 6). Rozdělil ji na oblast vědomou a nevědomou. Zavedl pojem kolektivní nevědomí, který zahrnuje pravzory a praobrazy společnosti, tzv. archetypy. Archetypy prezentoval ve formě postav. Patří mezi ně persona (maska), animus (archetyp muže v těle ženy), anima (archetyp ženy v těle muže), stín (zvířecí podstata, odvrácená strana povahy). Pojem kolektivního nevědomí ukazuje, že Jung viděl souvislost hlubinných složek lidské psychiky s kulturním odkazem lidstva. Jeho důležitou zásluhou je rozšíření pohledu na minulost člověka ve smyslu fylogeneze.

Kromě kolektivního nevědomí patří do struktury osobnosti i osobní nevědomí. To člověk nedědí, ale získává. Reprezentuje pocity, zážitky, které byly zapomenuty nebo jinak vymizely z oblasti vědomí.

Jung rozlišoval dva základní postoje individua – extraverzi a introverzi. Introverze znamená zaměření na svůj vnitřní svět, extraverze na okolní svět. Tato základní typologie je užívána v psychologii dodnes. Jung pokládal za dobře rozvinutou a zralou takovou osobnost, která dosahuje vysokého stupně sebeuskutečnění, což považují za důležité také pro schopnost využívat asertivní dovednosti v komunikaci. Jung kladl důraz na tzv. osobní povolání člověka, které si můžeme představit jako iracionální činitel, který člověka navádí k osvobození se od stáda ostatních lidí a jeho ověřených životních cest. Zavedl též pojem celistvost, jímž míní zásadní jednotu osobnosti.



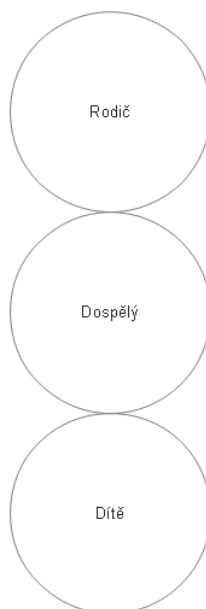
Obr. 6: Struktura osobnosti podle C. G. Junga (Drapela, 2003, s. 33)

Analytická teorie, na rozdíl od Freudovy teorie, nevymezuje přesně stádia duševního vývoje. Jediný velký obrat v životě člověka nastává v pozdních třicátých nebo raných čtyřicátých letech a souvisí se vztahem ega a bytostného já. V první polovině života totiž člověk upřednostňuje vědomé ego, zatímco ve druhé polovině se zdravá osobnost zaměřuje spíše na syntézu vědomých a nevědomých procesů skrze bytostné já.

Představitel neopsychoanalýzy, E. Fromm, analyzoval problematiku postavení člověka ve světě. Chování člověka, jeho charakter a způsob života jsou odvislé od společnosti, ve které žije. Dnešní člověk podle něj prožívá pocit vykořeněnosti a odtrženosti od přírody. Snaží se najít svou identitu.

Fromm rozlišoval různé orientace člověka. Receptivní, křečkovskou a tržní považuje za neproduktivní. Proti nim existuje i produktivní orientace, kterou viděl především v lásce. Uspokojování potřeb tedy probíhá skrze interpersonální vztahy v rámci sociálních interakcí. Tyto osobní vztahy také formují osobnost, jejímž základním motivem je odstraňování úzkosti.⁴¹

Další přínosný pohled na danou problematiku nabízí teorie transakční analýzy E. Berneho. Jak už bylo řečeno výše, osobnost se podle něj skládá ze tří hlavních částí, tedy stavů ega – dítěte, rodiče, dospělého (obr. 7). Mezi jednotlivými stavy ega vznikají interpersonální kontakty.



Obr. 7: Struktura osobnosti podle E. Berneho (Lister-Ford, 2006, s. 68)

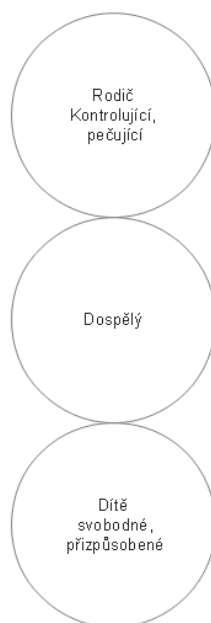
Stav ega, který nazval Berne Rodič, je pozůstatkem vnějších vlivů z dětství (extropsychická funkce). Je nositelem hodnot, ví co je dobře a co ne, ochraňuje, pečuje, kárá, trestá, nabádá, zakazuje, hodnotí, je nositelem tradice. Může být buď kritický, nebo pomáhající. Nemusí obsahovat pouze vliv rodičů jako takových, ale i dalších osobností, které nás v životě ovlivnily.

Ego stav Dospělého (neopsychická funkce) oproti tomu reprezentuje spíše rozum a schopnosti jako je racionální jednání, řešení problémů, kooperace. Zpracovává a hodnotí informace na základě své vlastní zkušenosti a vlastního rozumu. Asertivní jednání je možné chápat jako transakci mezi ego stavy Dospělý - Dospělý, nebo také odpověď ego stavu Dospělý na transakci jdoucí od ego stavu Dítě nebo Rodič.

⁴¹ podrobněji viz Vališová, 2002, s. 76; Drapela, 2003, s. 63 - 67

Ego stav Dítěte (archeopsychická funkce) je spíše citového charakteru, prožívá radost, vztek, hraje si, tvoří, zkoumá, skrývá duševní stavy člověka, které prožíval v nejútlejším dětství. V dětském stavu ega lze odlišit neadaptované (přirozené) dítě, které je citové a spontánní, zvědavé, intuitivní a hravé, ale je i rozpustilé, chce být středem pozornosti, zahrává si s ostatními a nemá zájem o společenské konvence. Naproti tomu dítě adaptované (způsobné) je podrobné, poslouchá příkazy a plní požadavky, mění své chování pod vlivem rodičů a chová se tak, jak by si přáli. Je sice poslušné, ale má většinou pocit bezcennosti, je bezradné a má nízké sebevědomí.⁴²

Celistvou osobnost člověka potom tvoří specifická kombinace těchto tří struktur (obr. 8). Senior se ve svém chování i prožívání často navrácí na psychickou úroveň dítěte. Pro práci s klienty v této věkové kategorii je podstatná znalost tohoto faktu, jenž může být zapříčiněn mnoha vlivy, kterým se budeme věnovat dále.



Obr. 8: Funkční model ego stavů (Lister-Ford, 2006, s. 29)

V oblasti motivace člověka Berne zdůraznil dva páry základních psychologických potřeb. Jedná se o potřebu podnětů a uznání a potřebu struktury a vzrušení. Nejdůležitější formu potřebných podnětů nazval Berne pohlazení (stroke) a to ať fyzické nebo psychické (slovní). Nedostává-li se jedinci těchto kladných pohlazení, většinou usiluje alespoň o získání pohlazení negativních ve formě zamračení, vyjádření nesouhlasu či kritiky. Pohlazení zkrátka znamená jakoukoli interakci, která uznává existenci druhého člověka.

Potřeba struktury a potřeba vzrušení se týkají smysluplného vyplnění času, které odstraňuje prázdnotu a nudu. Čas lze uspořádat dvěma způsoby, činností a fantazií. Podle složitosti máme následující možnosti.

⁴² podrobněji viz Berne, 1992; Lister-Ford, 2006

Obřady a postupy jsou nejbezpečnější formou společenského styku, nesou jen málo informací, mají spíše ráz signálů vzájemného porozumění, jsou zklidňující, často i zábavnou metodou uspořádání času. Aktivita patří k dalším z nejbezpečnějších forem společenského styku, řadíme sem práci a zábavu. Hry jsou řady skrytých transakcí, na jejichž konci prožívají jejich účastníci negativní (zástupné) pocity. Důvěrné vztahy zahrnují další extrém toho, k čemu může mezi lidmi dojít. Oboustrannou intimitu můžeme definovat jako upřímný vztah bez her, kdy dochází ke vzájemnému dávání a brání bez jakéhokoliv využívání. O jednostranné intimitě hovoříme v případě, že jedna strana není zcela upřímná a svého partnera využívá. Sexuální aktivity nabízejí příklady pokrývající celé spektrum sociálního jednání lidí. Nejspokojivější formou společenského styku jsou hry a důvěrné vztahy. Významný společenský styk se projevuje v podobě hry.

Životní postoj pomáhá dítěti přežít ve světě, který se často tváří nepřátelsky a přijímá jej pouze, když plní dané podmínky. Scénáře se obvykle zakládají na dětských představách, jež mohou přetrvávat celý život, ale u citlivějších, vnímavějších a inteligentnějších lidí se tyto představy rozplývají, což může vést k životním krizím.

V závislosti na sebehodnocení a hodnocení druhých lidí rozlišuje transakční analýza čtyři základní životní postoje:

Já jsem OK – Ty jsi OK

Já jsem OK – Ty nejsi OK

Já nejsem OK – Ty jsi OK

Já nejsem OK – Ty nejsi OK⁴³

Postoj Já jsem OK – Ty jsi OK lze vnímat jako typický pro asertivitu.

Humanistické teorie

Humanistické teorie usilují o doplnění nedostatků psychoanalytických a behaviorálně orientovaných teorií a směrů. Snaží se o návrat k lidské bytosti v její celistvosti, obrací se k problémům lidské existence, k problému hodnot a lidských možností. Vidí člověka jako komplexní fenomén a aktivně se utvářející bytost, schopnou seberealizace.

Jeden z nejvýznamnějších představitelů humanisticky orientovaných teorií, C. R. Rogers, chápe člověka jako aktivního tvůrce své existence. Také proto bývá jeho teorie osobnosti nazývána jako teorie „já“. Rogers navrhl nový přístup v poradenství, a to na klienta zaměřenou terapii. Je též tvůrcem teorie osobnosti, jejímž ústředním pojmem je „já“ (self), zdůrazňující jedinečnost každého člověka. Při své terapeutické práci nespolehal na diagnostické nástroje, ale získával informace přímo od klientů.

Rogers si po vzoru humanistické tradice velice zakládal na ochraně lidské individuality. Blízká mu byla také existencialistická východiska, zvláště pak důraz na existenci a svobodu. Jeho

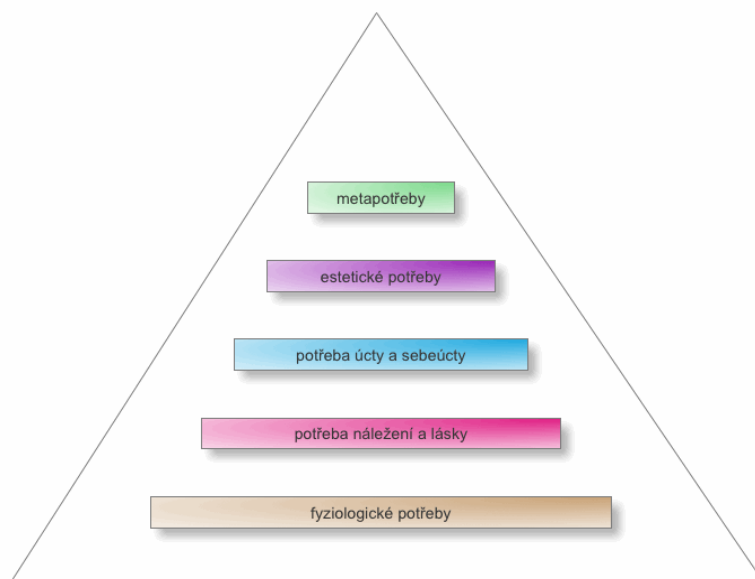
⁴³ podrobněji viz Harris, 1997

teorie rozumí člověku jako procesu, nikoli jako hotovému výtvaru. Člověk se vyvíjí k dospělosti, což je charakteristické pro asertivitu. Individuum potřebuje užívat své svobody, a to obzvláště v myšlení. Ve vnější svobodě bývá svázán konvencemi, ale vnitřní svobodu je třeba si uchovat.

Asertivní chování vyjadřuje snahu člověka o realizaci vlastních práv a snahu o seberealizaci. Každá osobnost má tendenci k sebeaktualizaci, která s sebou nese lidské potřeby (potřeba potravy, bezpečí, naplnění skrze interpersonální vztahy). Chování člověka je vždy motivováno aktuálními potřebami organismu.⁴⁴

Důležitým pojmem je také tzv. kongruence. Znamená shodu mezi prožitky přítomnými v organismu a tím, jak jsou symbolizovány v „já“.⁴⁵

A. Maslow se mimo zaměření na sebeaktualizaci osobnosti obracel také k lidským potřebám. Vytvořil motivační strukturu osobnosti, kde popisuje hierarchii lidských potřeb. Ve své teorii se zaměřoval na kulturní, náboženská a filozofická témata a intrapersonální růst.⁴⁶ Jak znázorňuje obr. 9, v Maslowově hierarchii potřeb je na nejvyšší místo (tzv. metapotřeby) postavena potřeba seberealizace (sebeaktualizace), pod ní stojí potřeba úcty a sebeúcty, náležitosti a lásky, bezpečí a mezi bazální potřeby člověka řadí Maslow potřeby fyziologické.



Obr. 9: Hierarchie potřeb podle A. Maslowa

⁴⁴ Rogers chápe organismus jako psychofyzický základ veškerého prožívání. Zahnuje myšlení, emoce, přání, ale také fyziologické reakce a odezvy na vnější i vnitřní podněty a jednotlivé druhy vnějšího chování. Organismus je podle Rogerse uspořádaný celek, který přijímá všechny prožitky vyskytující se v jevovém poli, které obsahuje subjektivní skutečnost osoby v každém okamžiku. Podrobněji viz: Rogers, 1951

⁴⁵ podrobněji viz Drapela, 2003, s. 129

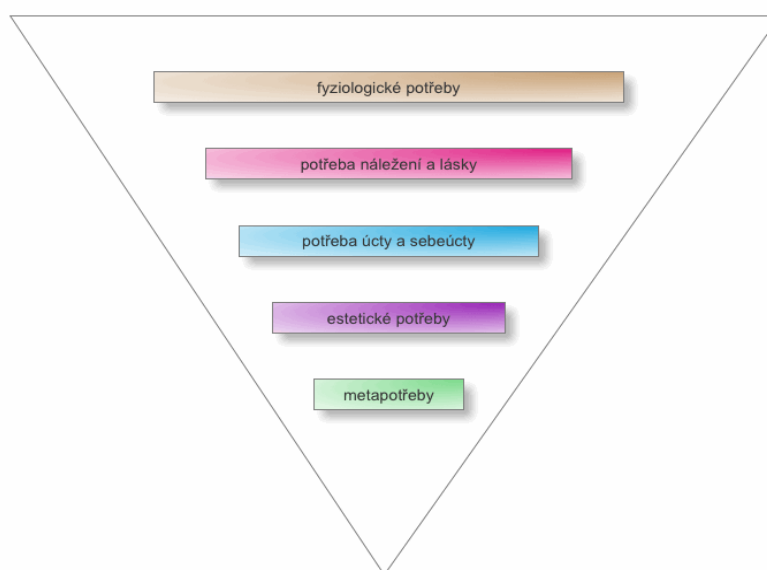
⁴⁶ např. oproti Goldsteinovi, který ve své teorii odkazuje spíše na medicínu

Logoterapie a existenciální analýza

Franklovu logoterapii v tomto výčtu psychologických teorií stavím zvláště z toho důvodu, že v ní pro zvolenou problematiku spatřuji velký význam. Logoterapie znamená hledání smyslu života a tudíž je hojně využívanou formou terapie u věkové skupiny seniorů.

V. E. Frankl tvořil svou teorii na pozadí neoddiskutovatelných historických situací, které sám prožil. Franklovy zkušenosti z pobytů v koncentračních táborech se odrazily v jeho pojetí člověka, jeho místa ve světě a smyslu lidské existence.

Frankl tvrdí, že lze přežít na tzv. metahodnotách (nejvyšší potřeby v Maslowově hierarchii potřeb), za předpokladu, že jsou alespoň minimálně syceny potřeby fyziologické (obr. 10).



Obr. 10: Hierarchie potřeb podle V. E. Frankla

Frankl pojímal logoterapii jako na smysl orientovaný psychoterapeutický přístup vycházející především z duchovních zdrojů. Logoterapie tak byla protikladem a zároveň doplněním Freudovy psychoanalýzy a Adlerovy individuální psychologie. Frankl se vymezoval především proti redukcionistickým tendencím těchto směrů a snažil se je vyvážit rozšířením o specificky lidskou dimenzi.

Řecké slovo logos má v češtině více významů. V případě logoterapie znamená smysl. Sloveso therapeuein se překládá jako sloužit, být pozorný, uctívat, pečovat, ošetřovat, léčit, vzdělávat, pomáhat, cvičit, navádět. Spojíme-li obě slova, vychází nám léčba smyslem, nebo pomoc ke smyslu. Obsah, který oběma pojmům dává Frankl, vyznívá z následujícího: „Člověk je bytost hledající smysl, logos, a poskytnout člověku pomoc v jeho hledání smyslu je jeden z úkolů psychoterapie – je to právě úkol logoterapie.“⁴⁷ Každý člověk si svůj smysl musí a může naplnit sám. Jen tehdy nabývá významu,

⁴⁷ cit: Frankl, 1994, s. 5

který uspokojí vůli ke smyslu. Vůle ke smyslu je u většiny lidí fakt, nikoli jen jejich víra. Mohou ale existovat situace, v nichž zaujetí jednotlivce pro hodnoty je jen maskováním latentních vnitřních konfliktů. V tom případě máme co dělat s nepravými hodnotami, které musí být demaskovány.

Vůle člověka ke smyslu může však být také zmařena. V tomto případě mluví logoterapie o tzv. existenciální frustraci, která může vyústit v neurózu. Ta se pak označuje jako noogenní neuróza (noos = mysl, duch.). Tímto pojmem směřuje logoterapie k duchovnímu jádru lidské existence.

Nic jiného nemůže člověku tak účinně pomoci přežít i nejhorší podmínky jako poznání, že jeho život má nějaký smysl. Noodynamika říká, že člověk potřebuje úsilí a zápas o nějaký cíl, který je toho hoden. Lidé, kterým chybí vědomí smyslu, pro něž by stálo za to žít, a jsou pronásledováni zkušeností životní prázdnoty, se ocitají v situaci, kterou logoterapie nazývá existenční vakuum.

Dalším z ústředních pojmů logoterapie jsou hodnoty. Když Frankl mluví o hodnotách, má na mysli „abstraktní smyslové univerzálie“⁴⁸, platné pro lidskou přirozenost jako takovou. Frankl mluví o třech skupinách hodnot, skrze které člověk může uskutečňovat smysl: hodnoty tvůrčí (tvůrčí lidská činnost), zážitkové (prožívání, hodnoty související s naší emocionalitou) a postojové (Frankl věří, že pokud má život smysl, pak ne pouze jako tvůrčí nebo zážitkový, ale i v podobě utrpení, bolesti, smrti. Když je člověk omezený v realizaci tvůrčích či zážitkových hodnot, může realizovat hodnoty postojové. Realizují se v postoji k nezměnitelným životním danostem - nevyléčitelná nemoc, umírání.).⁴⁹

Frankl je též tvůrcem tzv. existenciální analýzy. Tohoto pojmu neužívá ve svém díle zcela jednotně (někdy jako filosoficko-antropologický základ logoterapie, jindy jako analýzu konkrétního člověka). Převážně však pojímá existenciální analýzu jako teoreticko-výzkumný směr, který se zabývá ontologickou rovinou existence. V základu existenciální analýzy stojí Franklovo pojetí člověka, tzn. přesvědčení, že člověku jde především o smysl. Touto koncepcí se prolínají dvě základní otázky: Co činí člověka člověkem (co je specificky lidské)? A co mu umožňuje existenciálně žít (žít naplněný život)?⁵⁰

Logoterapie je psychoterapeutickou metodou, která má doplňovat předchozí směry o dimenzi duchovna. Jako psychoterapeutická metoda se logoterapie uplatňuje především tam, kde jde o ztrátu smyslu, a z toho pramenící existenciální frustraci. Neurotické poruchy, způsobené ztrátou smyslu života, Frankl označuje jako noogenní neurózy.⁵¹ Podle průzkumů tvoří až dvacet procent neuróz vůbec. Logoterapie je šířeji uplatnitelná ve všech případech, kdy lze poukázat na přesah duchovní dimenze člověka, otevřít mu nové cesty, pomoci mu nalézt smysl situace a doprovázet ho při jejím unášení.

⁴⁸ pojem uvádí Frankl, Brno, 2006, s. 60

⁴⁹ podrobněji viz Frankl, Brno, 2006, s. 61 - 63

⁵⁰ podrobněji viz např.: Viktor Frankl Institut [online]. 2010 [2010-02-2]. www.viktorfrankl.org. Dostupné z WWW: <www.viktorfrankl.org/e/logotherapy.html>. Frankl, Brno, 1998

⁵¹ podrobněji viz Frankl, Brno, 1998, s. 16

Gestaltismus

Gestaltismus jako psychologický směr vznikl v Německu pod vlivem dvou vůdčích škol, berlínské a lipské. Hlavními představiteli gestaltismu jsou M. Wertheimer, K. Koffka, W. Köhler a K. Lewin. Neogestaltismus reprezentuje K. Goldstein.

Slovo gestalt znamená v překladu do češtiny tvar, proto se gestaltismu často říká také tvarová psychologie. Filozofické kořeny tvarové psychologie vyrůstají z fenomenologického přístupu ke světu. Gestaltismus se zabývá především percepcí jevů. Psychické jevy podle této teorie nevznikají spojováním jednotlivostí, ale jsou to již strukturované celky. Duševní dění tedy spočívá ve vytváření celků.

Z pohledu výkladu asertivity v kontextu psychologických teorií může být přínosný přístup K. Koffky. Byl to představitel berlínské školy a pokoušel se detailně teoreticky rozpracovat Gestalt psychologii. Definoval skupiny jako dynamické celky, které se liší závislostí mezi svými členy. Na berlínskou školu navázal K. Lewin s tzv. teorií pole, ve které popsal chování jedince v podnětovém poli. Dále rozpracoval Koffkův popis skupiny. Dokázal, že podstatou skupiny je vzájemná závislost mezi jejími členy, vytvářená společnými cíli. Vnitřní napětí skupiny motivuje její členy k dosažení cílů a snaha po dosažení těchto cílů motivuje kooperativní, kompetitivní nebo individualistické úsilí v jednání.

Podle Lewina žije člověk v určitém životním (psychologickém) poli, ve kterém vládne tenze, jejímž zdrojem jsou potřeby člověka a objekty v poli, které mají buď pozitivní, nebo negativní vliv. Napětí vzniká porušením rovnováhy mezi jedincem a prostředím. K jeho odstranění je nutný pohyb v poli.

Zmíněné aspekty jsou pro studium asertivity významné, protože se zabývají dynamikou chování malých skupin v sociálních interakcích.

Behaviorální a kognitivní přístupy

První výklady asertivity a technik jejího nácviku byly v počátku založeny právě na behavioristických teoriích. Behaviorismus vznikl v USA a ústřední slovo behavior můžeme do češtiny přeložit jako chování. Filozoficky navazuje na americký pragmatismus.

Vznik behaviorismu předznamenal E. L. Thorndike a I. P. Pavlov se svými experimenty na základě učení pokusem a omylem.

Behavioristé definovali psychologii jako vědu o chování, jejíž hlavní výzkumnou metodou je extrospekce, tedy pozorování v laboratorních podmínkách. Vše, co není pozorovatelné, označovali behavioristé za nevědecké. Předmětem studia se tak staly měřitelné projevy organismu, především pohybové a fyziologické. Chování behaviorismus vysvětluje jako reakci na určitý stimul (schéma S – R) a rozhodující roli připisuje vnějšímu prostředí. Podle J. B. Watsona je pojem vědomí náhražkou za pojem duše. Procesy probíhající uvnitř organismu byly považovány za tzv. černou schránku.

G. W. Allport byl ve svém díle ovlivněn gestaltismem, psychoanalýzou i teorií pole. Byl přesvědčen o tom, že každá teorie osobnosti je založena na filozofickém vztaženém rámci.⁵² Šlo mu především o poznání lidského chování a úctu k individu. Kladl důraz na jedinečnost každého člověka. Podle Allporta pokračoval behaviorismus v tradici J. Locka a jeho empirismu. Rozvinul výzkum učení a popsal osobnost jako systém zvyků. Allport navrhl eklektickou teorii a provedl též rozsáhlý výzkum předsudků.

Ve 30. letech se z behaviorismu zrodil nový směr, nebehaviorismus. Za jeho zakladatele je považován E. C. Tolman, který výše zmíněné schéma S – R obohatil o zprostředkovatele vztahu mezi podnětem a reakcí na něj, tedy S – O – R. Nově uznal vnitřní činitele (např. pudy nebo dědičnost), což vedlo k redukci dosavadního determinismu.

B. F. Skinner však tuto koncepci intervenujících proměnných odmítl a položil základy behaviorismu na experimentálním výzkumu učení. Skinner rozlišil operantní a klasické podmiňování jako dva základní mechanismy učení. Nebehaviorismus tedy přinesl nejvíce poznatků právě v oblasti učení. Ignoroval prožívání a přeceňoval vliv chování.⁵³

Sociálně-kognitivní teorie A. Bandury též neodmyslitelně patří do této kapitoly, protože se stala důležitým základem pro vytváření programů tréninku asertivních dovedností. Bandura tvrdí, že lidé se nerodí se schopnostmi chovat se určitým způsobem, ale musejí se je naučit. Ve své teorii věnuje pozornost poznávacím činitelům a zabývá se schopnostmi jedince řešit problémy. Lidé podle něj využívají symboly jako vnitřní vzory kontroly chování. Z toho plyne, že „...základem asertivního chování jsou informace, které slouží vytváření symbolické reprezentace asertivního chování a jeho pravděpodobných důsledků. Chování získané na symbolické úrovni může být potom použito v životě.“⁵⁴ Podmínkou je uvědomění si úspěchu při použití tohoto chování, který nás potom zpětně motivuje pro využití obdobného vzorce chování opakovaně.

Též o agresivním chování hovoří Bandura jako o naučeném, protože bývá často odměňováno tím, že přináší kýžené výsledky. Lidé se agresivnímu chování učí především skrze pozorování. Sociálně-kognitivní teorie zdůrazňuje roli učení nezávisle na hodnocení, díky poznávacím procesům. O volbě určitého typu chování rozhodují především očekávání nebo jeho předpokládané důsledky. Tato teorie klade důraz na chování ve vztahu osobnosti a jejího okolí.

Velikým přínosem v oblasti sociokognitivní teorie učení je dílo L. S. Vygotského, který v učení zdůrazňoval roli kultury a interakce mezi jedinci. Typicky lidské mentální funkce mají podle něj původ v sociálních vztazích.

Další významnou a inspirativní kognitivně-vývojovou teorii navrhl J. Piaget, který oproti Vygotskému nezdůrazňoval důležitost sociálního prostředí. Intelektový vývoj je podle něj utvářen začleňováním člověka do společnosti, do sociálních situací a konfliktů. Během procesu socializace tak plní důležitou roli rodina, či vrstevnické skupiny, se kterými je dítě konfrontováno.

⁵² podrobněji viz Drapela, 2003, s. 101 - 109

⁵³ volně podle: Vališová, 2002, s. 81

⁵⁴ cit.: Vališová, 2002, s. 82

Podle interpretace současných kognitivistických přístupů, je získávání sociálních dovedností složitý proces. Ten je možné dělit do několika fází.

První fází je zaostření pozornosti na určitou sociální situaci. Na základě toho vzniká myšlenková reprezentace této situace a její interpretace, následuje generování, hodnocení a příprava reakcí a nakonec jejich zavádění do života, realizace a hodnocení důsledků chování.

Řada odborníků (např. Bower, Cottler a Guerra, Dobson, aj.) se zabývá otázkami asertivity a zdůrazňuje význam poznávacích činitelů v asertivním a neasertivním chování. Asertivně se jedinec může chovat pouze, obsahuje-li tento způsob chování jeho kognitivní soubor chování, anebo je-li toto chování hodnoceno okolím pozitivně.⁵⁵ Tento pohled na asertivitu klade důraz na poznání a možnou změnu předpokladů, které se týkají asertivního a neasertivního chování, v rámci teorie i aplikační roviny asertivity.

Kognitivní psychologie vznikla v USA v polovině 60. let dvacátého století jako reakce na behavioristické hnutí. Slovo cognitive překládáme do češtiny jako poznávací. Pod vlivem rozvoje počítačů a informačních technologií se předmětem studia kognitivních psychologů stal způsob zpracovávání informací a jejich následné použití při řízení chování. Rozhodující vliv je zde připisován poznávacím procesům. Za tvůrce kognitivní terapie jsou považováni A. Ellis (racionálně-emoční terapie RET) a A. T. Beck (kognitivní terapie depresivních poruch).

Oba tyto terapeuti měli psychoanalytický výcvik, ale protože se zcela neztotožňovali s jejími teoretickými východisky a pociťovali nedostatečnost psychoanalýzy, vytvořili své vlastní terapeutické přístupy. Z psychoanalýzy převzali hypotézu, že příčinou psychických potíží jsou intrapsychické procesy, avšak oba se zaměřili na vědomé či předvědomé kognitivní procesy, tzn. na aktuální způsob myšlení a hodnocení svých klientů. Zkoumali jejich současné problémy a oba jim v rámci své terapie doporučovali, aby si platnost svých myšlenek ověřovali konkrétním chováním.

Kognitivní terapeuti se zaměřovali primárně na zkoumání procesů přijímání, zpracovávání, hodnocení a ukládání informací z vnějšího i vnitřního prostředí. Vycházeli z předpokladu, že organismus nereaguje primárně na podněty ze svého okolí, ale na mentální reprezentaci těchto podnětů. Podle kognitivní teorie vznikají psychické problémy proto, že klient nesprávně vnímá či interpretuje podněty, které k němu přicházejí, nebo že vychází z iracionálních přesvědčení. Proto se kognitivní terapie zaměřovala především na odhalení chyb v kognitivních procesech klienta a jeho iracionálních přesvědčení, či dysfunkčních schémat.

Cílem kognitivní terapie je naučit klienta o jeho myšlení kriticky uvažovat, aby byl schopen si uvědomit, jakých chyb se v něm dopouští a v čem jsou jeho přesvědčení iracionální a škodlivé. Potom tato iracionální přesvědčení či dysfunkční schémata může opustit a nahradit je myšlením více logickým, funkčním a prospěšným.

K integraci obou terapeutických směrů došlo v druhé polovině sedmdesátých let a plně se kognitivně-behaviorální terapie začala rozvíjet v osmdesátých letech minulého století.

⁵⁵ podrobněji viz Vališová, 2002, s. 86 - 89

Současná kognitivně-behaviorální terapie má tři základní východiska: behaviorální terapie⁵⁶, konstruktivistické terapie⁵⁷ a kognitivní terapie⁵⁸. Kognitivně-behaviorální terapie je krátkodobá, strukturovaná psychoterapie, zaměřená na řešení konkrétních problémů a potíží, které klienta přivádí k terapeutovi, na dosahování specifických, předem definovaných cílů, pomocí řady psychologických metod, kterým se klient ve spolupráci s terapeutem v průběhu terapie aktivně učí. Po jejím skončení by měl být schopen tyto metody využívat samostatně. Kognitivně-behaviorální terapie se aplikuje při léčbě úzkostných poruch, fobií a mnoha dalších onemocnění.

Z tohoto shrnutí lze vyvodit fakt, že při vytváření asertivního chování různé směry zdůrazňují buď roli procesů učení, poznávacích činitelů, zkušeností, či osobnostních předpokladů.

1.4 Historické aspekty v pojetí asertivity

Jak již bylo naznačeno výše, asertivitou míníme poměrně širokou škálu variant jednání člověka, ocitajícího se v interakci se sociálním prostředím.⁵⁹

Využívání asertivity v terapii má své počátky v USA v 50. a 60. letech 20. století. Sama o sobě je ale asertivita starší a její kořeny můžeme nalézt už u zmíněného behavioristického hnutí, Morenova psychodramatu, nebo Carnegiho kurzech asertivity. Z hlediska psychoterapie by dnes trénink asertivních dovedností mohl být řazen do oblasti kognitivně-behaviorální terapie.

Její úplné počátky lze hledat již v Bibli u proroků, kteří se stavěli potížím čelem a mluvili jasně a přímo s výše postavenými jedinci. Například Mojžíš je autorem Tóry, která už v biblické historii určovala způsoby chování a komunikace, a byla pramenem morálky.

Dalším důležitým obdobím pro rozvoj komunikace byl helénismus a starověké Řecko, kdy lidstvo objevilo, jak velká síla se ukrývá v mluveném slově.⁶⁰ Starověcí myslitelé jako Platón, Aristoteles, Sokrates, Herakleitos a další, silně ovlivnili společenský život v Řecku. Bojovali proti mýtům, pověrám a životu bez morálky. Snažili se občany podnítit k přemýšlení o smyslu života, o tom, že člověk sám sebe nemá obelhávat. Učili čistému přednesu a usilovali o jeho jasnost a čestnost v projevování. Situace se změnila s příchodem sofistů, kteří učili, že slabí jedinci nemají vůči silnějším téměř žádná práva, popřeli náboženství a jejich přednes měl za cíl zmanipulovat posluchače.⁶¹

⁵⁶ viz teorie Tollmana

⁵⁷ Podle tohoto přístupu v oblasti psychických procesů neexistuje žádná objektivní realita, ale vždy jen subjektivní konstrukce reality a pouze touto subjektivní konstrukcí se má terapeut zabývat a hledat způsoby, jak ji měnit, aby se pacient cítil lépe a dokázal lépe fungovat. V praxi se tento směr více zaměřuje na zkoumání vzniku a vývoje konstrukcí reality a na jejich změnu v rámci terapeutického procesu, což je důležité pro nácvik asertivního chování.

⁵⁸ Kognitivní terapie využívá klasických behaviorálních metod (např. expozice) ke zkoumání a přehodnocení kognitivních faktorů.

⁵⁹ volně podle: Vališová, 2002, s. 13

⁶⁰ podrobněji viz Koťa in Koťa et al., 1995, s. 32 - 42

⁶¹ volně podle: Pospíšil, 2005, 196 - 199

Křesťanství bývá v této problematice označováno za druhého největšího manipulátora.⁶² Středověký člověk se pohybuje mezi dvěma póly: je vrcholem vesmíru (zdůraznění osobního údělu člověka a osobního spasení) vs. je pouhým sluhou Boha, nad kterým neustále vládne jeho pevná ruka a kontroluje, zda nezhřešil. Často tedy dochází k tomu, že člověk říká něco jiného, než si myslí a cítí, pouze ze strachu, a lže tak sám sobě. Rozdíl mezi tím, co by lidé chtěli říci a co musí říci na veřejnosti, přetrvává často dodnes. Mezi nejznámější asertivní (přímé a otevřené) kritiky církve patří Jan Hus a John Wicliff.

Asertivita se od počátku pohybuje na pomezí terapie a výcviku sociálních dovedností. S nácvikem asertivních dovedností na poli psychoterapie začal A. Salter v počátku 50. let minulého století. Salter se nechal inspirovat Pavlovovou teorií, jeho procesy podráždění a útluhu. Podle jeho názoru jsou lidé s převahou excitace orientováni na aktivitu a činorodost, která s sebou nese i svobodu. Inhibovaní (potlačení) jedinci oproti tomu fungují spíše pasivně a závisle. Asertivita má pomoci především těmto lidem. Má posílit jejich aktivační procesy, naučit je novým možnostem chování, vyjádřit jejich emoce. Časem se racionální jednání dostane až do roviny prožívání a pomáhá jim vyjádřit prožitky, city a potřeby takovým způsobem, aby je jejich okolí akceptovalo.

Při tvorbě asertivního tréninku tedy Salter vycházel z těchto předpokladů:

- a) neurotické potíže u lidí lze vysvětlit skrze vysoké zábrany v sociální oblasti,
- b) psychologická pomoc by se měla soustředit na změny v sociálních vztazích a měla by jedince do těchto vztahů vybavit náležitými dovednostmi a technikami,
- c) člověka je potřeba vybavit asertivními dovednostmi, které podpoří jeho sebedůvěru a individualitu,
- d) asertivitu chápe jako reakci na poválečnou situaci, ve které se začíná šířit vliv masmédií na člověka.⁶³

Asertivní trénink pomáhá klientovi zmírňovat sociální úzkost. Lidé se v něm mají naučit vyjadřovat pocity, zastat se sami sebe, svých práv a zároveň odmítat nepřiměřené požadavky. Při tom ale druhé neurážejí ani nenapadají. Terapeutovou prací je vyhledat situace, ve kterých je klient pasivní, najít místa, která brzdí jeho rozvoj. Trénink spočívá v technikách hraní rolí, modelování nebo aktivního vedení. Je efektivní hlavně ve skupině.

Jak je vidět, asertivitu je tedy možné si osvojit skrze výcvik, který probíhá v rovině chování. Problém může být v tom, že tuto oblast lze teoreticky uchopit jen velmi obtížně. Proto je třeba ptát se mimo jiné také na to, kdo a proč chce být vlastně asertivní?⁶⁴

⁶² jak uvádí Pospíšil, 2005, s. 200

⁶³ volně podle: Vališová, 2002, s. 14 - 15

⁶⁴ tuto úvahu uvádí Koťa in Koťa et al., 1995, s. 47

Odraz manipulačních pověr v kontextu asertivních práv

Asertivita vyžaduje schopnost rozhodovat se sám za sebe a za svá rozhodnutí nést zodpovědnost. Každý, kdo se chce jasně projevit, jednat slušně, ale důrazně, odolávat manipulacím okolí a vyznat se v sobě i druhých, by měl znát zásady, které nazýváme asertivní práva. Jejich podstatou je uvědomění, že s námi nikdo nemůže manipulovat, pokud mu to sami nedovolíme. Pokud dáme právo druhým a ne sobě, nebo naopak, nejednáme asertivně.

Manipulace je v podstatě skrytý pokus řídit druhé lidi s cílem prosadit se, zvýšit si sebevědomí, zastrašit je, nebo si zasloužit uznání.

Do manipulací patří různé druhy komunikačního manévrování, shazování, kličkování, argumentační mosty, pomlouvání, ale i lichocení a podlézání, lhaní, podvádění, přemlouvání, sektářství a fanatismus.⁶⁵

Manipulace může být agresivní nebo pasivní.⁶⁶ V případě agresivní manipulace agresor druhému vnucuje své myšlenky, názory a pocity, jejichž pravdivost absolutizuje. Často jedná velmi emotivně, křičí a vyhrožuje. Agresor se za každou cenu snaží druhé lidi ovládat. Povyšuje se nad ně a nejedná s nimi jako s rovnocennými partnery. Tím se v druhé osobě snaží vyvolat obavy a strach. Pozoruhodné je, že agresori často bývají velmi nejisté osobnosti a za agresivitu schovávají své vlastní strachy a úzkosti. Agresivitou dosahují svého cíle poměrně rychle a bez ohledu na druhé.

Jako příklad agresivní manipulace můžeme uvést tyto situace:

„Jestli mě máš ráda, tak to pro mě uděleš.“

„Nezajímá mě, že se ti tento termín dovolené nehodí. Já na ní jet chci, tak prostě pojedeme.“

Pasivní manipulace je stejně nebezpečná a navíc se ze začátku hůře rozpoznává. Pasivní člověk často ustupuje, je nesmělý, neprůbojný, nemá na věci vlastní názor, spíše ho přebírá od druhých, a také ho obvykle mění podle toho, jak se mu to hodí. Takový člověk se snaží vyhýbat konfrontacím a konfliktům za každou cenu a neustále ve svých projevech ukazuje strach. Slouží jako hromosvod a tak obrací hněv druhých lidí ke své osobě. Potřebuje souhlas, podporu, chce, aby mu bylo uleveno od jeho povinností, očekává vděk a bezpodmínečnou ochranu.

Pasivní manipulace je vlastně skrytá agrese, protože pasivní člověk se svým jednáním v druhých snaží vzbuzovat pocity viny a lítosti. Apeluje na naše slušné chování a vzbuzuje sebevýčitky.

Jako příklad pasivní manipulace můžeme uvést tyto situace:

„Nevím, jestli Vás o to mohu požádat.“

„Já na to asi nemám odvahu.“

Manipulativní jednání zbavuje člověka svobody i odpovědnosti v rozhodování, porušuje morální pravidla a slušné chování.

⁶⁵ volně podle: Pospíšil, 2005, s. 42 - 43

⁶⁶ dělení podle: Pospíšil, 2005, podrobněji viz s. 37 - 41

Vůči manipulacím nejsme bezmocní a můžeme se jim bránit. Základem toho je manipulace umět rozeznat a dále s nimi pracovat. Obecně platí, že je jen jedna cesta, jak se dostat z manipulace ven a tou je její jednoznačné odmítnutí.

Existují ale i situace, ve kterých může být manipulace prospěšná. Jsou jimi například škádlení, které si klade za cíl dobře druhého naladit a aktivizovat, chválení, které může některé vztahy posílit, napínání, které vzbuzuje u druhého zájem, pomlky v projevu, které udržují posluchače v bdělosti, řečnické otázky, které taktéž aktivizují posluchače a vytváří jistý systém, anekdoty a vtipy, které nás mohou pobavit, potěšit a povznést.⁶⁷

1. Máme právo sami posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i jejich důsledky zodpovědnost.

Toto právo je považováno za základní a i z toho důvodu je uvedeno na prvním místě. Mýtus proklamuje, že jedinec není schopen objektivně sám posoudit své jednání. Musí být posuzován vnější autoritou, která je moudřejší, než on. Pravdou ale je, že jen člověk sám si je rozhodčím ve vlastní životní hře, v rozhodnutích, za která nese zodpovědnost. Toto právo nám říká, že se dokážeme chovat na vysokém stupni mravnosti a nepotřebujeme k tomu vnější kontrolu autority. Asertivní jedinec zná sám sebe nejlépe a dovede být soudcem vlastního chování.

2. Máme právo nenabízet žádné výmluvy nebo omluvy ospravedlňující naše chování.

Manipulativní pověra nám vnucuje názor, že za své chování jsme odpovědní ostatním lidem a proto ho musíme umět vysvětlit a zdůvodnit. Základní pointou tohoto práva však je, že člověk není za své chování odpovědný nikomu dalšímu. I to ale vyžaduje jistou soudnost v rozhodování o tom, které situace si naše vysvětlení skutečně zaslouží a které nikomu zdůvodňovat nemusíme. Zkrátka jde o to neponižovat sám sebe užíváním nadbytečných omluv či výmluv pro své chování.

3. Máme právo samostatně posoudit, zda a do jaké míry jsme zodpovědní za řešení problémů ostatních lidí.

Názor, který je velmi rozšířený, tvrdí, že člověk je zodpovědný za své blízké a za další skupiny lidí, vůči kterým má nějaké závazky. A tato odpovědnost má být mnohem větší, než odpovědnost k sobě samému a svým hodnotám a potřebám. Podle tohoto názoru je vždy třeba se přizpůsobit. Problém je, že tento postup je i dnes hojně aplikován ve výchově. Proto je tu třetí asertivní zásada. Právo, které nám ukazuje, že každý člověk může sám posoudit, za co a do jaké míry nese zodpovědnost. Jak víme, lidé, kteří na svá bedra berou zodpovědnost za celý svět, nakonec nepomohou nikomu a ještě ublíží sobě samým.

4. Máme právo změnit svůj názor.

Mnoho rodičů a dalších autorit zdůrazňuje, že správný člověk si za každou cenu stojí za svým názorem a nikdy ho nemění. Kdyby ho změnil, musel by přiznat, že se mýlil a to by bylo považováno za slabost. Navíc, pokud se člověk mýlil jednou, automaticky je mu přiřknuto stigma toho, že se bude

⁶⁷ volně podle: Pospíšil, 2005, s. 44

mýlit znovu a je tedy nezodpovědný. Teorie asertivity s tím nesouhlasí. Podle ní je v pořádku změnit názor ve chvíli, kdy nás tato změna posune blíže k pravdě.

5. Máme právo dělat chyby a nést za ně odpovědnost.

Jak dobře to většina z nás zná! „*Nesmíš dělat chyby! A pokud chybu uděláš, musíš mít pocit viny a ostatní Tě odsoudí. Když jednou uděláš chybu, přestáváš být kompetentní a potřebuješ nad sebou někoho, kdo tě bude kontrolovat.*“ Víme ale, že chybovat je lidské. Je jen třeba nést za důsledky svých chyb odpovědnost. Kdo nic nedělá, nic nezkazí. A proto je důležitou součástí asertivního výcviku i odnaučit klienty nadměrně se omlouvat.

6. Máme právo říci: „Já nevím.“

Sociální mýtus praví, že dospělý člověk musí být natolik zralý, aby dokázal dát odpověď na jakoukoli otázku. Nikdo ale nezná odpovědi na všechny otázky světa, ani dospělí, kteří se do této role vůči svým dětem často staví. Když odpověď neznají, raději zalžou, aby nepřiznali nevědomost. Mají pocit, že si tak u svých dětí vybudují autoritu. Každý zralý člověk by měl umět připustit, že každou odpověď nezná.

7. Máme právo nebyť závislí na dobré vůli ostatních lidí.

Dalším mýtem, který se snaží protřečít asertivním pravidlům, je ten, který tvrdí, že všichni lidé k nám musí mít kladný vztah. Každému bychom se měli zavděčit a s každým bychom se měli umět domluvit. Důsledkem takové výchovy však bývá přecitlivělost k tomu neztratit za žádnou cenu lásku okolí a nikomu neublížit. To ale v praxi není možné a je dlouhodobý úkol tento pocit odstranit. A bývá to hodně bolestné. Zde nacházíme i důvod, proč má tolik lidí velké potíže říkat jednoduché „Ne.“ Předpokládáme již předem, že náš protějšek je slabý a nevyrovná se s naším odmítnutím, bude se na nás zlobit a přestane nás mít rád.

8. Máme právo počínat si při svém rozhodování nelogicky.

Život nemůžeme celý zracionalizovat a naplánovat. Nelze využívat předem daná schémata při řešení jednotlivých situací. Logické rozhodování navíc vyžaduje perfektní znalost problematiky, kterou nemůžeme v každé situaci oplývat. Naše jednání může mít vlastní logiku, kterou nemusí náš partner přijmout, nebo jí rozumět.

9. Máme právo říci: „Já Ti nerozumím.“

Mýtus, který podrývá toto asertivní právo, nám říká: „*Musíš být tak senzitivní, že vždy rozeznáš požadavky a potřeby svých blízkých i lidí ve tvém okolí, aniž by ti je museli sdělit. Jestliže nechápeš, co druzí chtějí, jsi necita a ignorant.*“ Existují lidé, kteří neumějí komunikovat přímo a čekají, že jim vše vyčteme z očí. Tváří se na nás uraženě, ale nejsou schopni jasně formulovat proč. Manipulují nás do pozice viníka. Takovou manipulaci si ale nemusíme nechat líbit.

10. Máme právo říci: „Vidím to jinak.“

Manipulační pověry naznačují, že bychom měli být perfektní. I když se nám to nikdy nepovede, měli bychom o to aspoň neustále usilovat. V opačném případě budeme považováni za líné a bezcenné lidi, kteří si nezaslouží respekt. Tento scénář je velmi frustrující a destruktivní. Je dobré

vědět, že co je perfektní pro jednoho, nemusí být zdaleka tak dobré pro druhého. Co vlastně znamená být perfektní? A kdo má právo určovat co je perfektní?

11. Máme právo sami se rozhodnout, zda budeme jednat asertivně.

Nemusíme jednat asertivně za každou cenu. Ve většině případů tak jednat budeme, protože nám takové jednání přináší jisté výhody. Pokud se ale z nějakého důvodu rozhodneme jinak, nikdo nás za to nemůže odsoudit.⁶⁸

1.5 Model asertivních dovedností a techniky jejich nácviku

Na nejzákladnější úrovni dělí většina autorů asertivitu na prostou a empatickou.⁶⁹

Empatická asertivita se liší od prosté především tím, že klade důraz na vcítění se do prožívání a chování druhého a zdůvodňování i vysvětlování svých postojů, názorů, souhlasů, či odmítnutí. Umožňuje nám seznámit se hlouběji s prožíváním situace a to jak u sebe, tak i u našeho komunikačního partnera. Cílem komunikace je nalézt kompromis přijatelný pro obě strany.

Prostou asertivitou je míněn souhrn dovedností, které nám umožňují prosazovat své oprávněné požadavky, či odmítat nepřijatelné nároky. Pomáhá nám rozpoznat manipulaci i agresivitu a umožňuje nám na ni adekvátně reagovat. Patří sem i dovednost pravdivě a autenticky vyjadřovat své pocity. Už prostá asertivita ale předpokládá vnímavost a orientaci v sociálních situacích.

V dělení asertivity však můžeme postupovat hlouběji a členit ji například na asertivitu základní, empatickou, stupňovanou a konfrontativní.⁷⁰

Základní asertivita v sobě skrývá jednoduché, přímé a nekomplikované vyjadřování pocitů, představ, názorů, myšlenek a postojů. Neobsahuje ale další specifické sociální dovednosti.

Příklady:

„Chci nyní ukončit tento rozhovor.“

„Ne, děkuji, tento produkt si nechci zakoupit.“

Empatická asertivita již není pouhým vyjádřením citů a potřeb, ale zahrnuje i vnímavost a citlivost vůči ostatním lidem. Jak již bylo řečeno výše, proniká hlouběji do vztahu s komunikačním partnerem a respektuje jeho názory. Díky ní můžeme porozumět druhému a hodnotit nastalou situaci objektivně. Dokážeme redukovat hněv a výbuchy dalších emocí.

Příklady:

„Vím, že to, co jsi udělal, jsi myslel dobře, ale ublížilo mi to.“

„Chápu Tvé stanovisko, pojďme tedy hledat společné řešení.“

⁶⁸ podrobněji viz Vališová, 2002; Capponi, Novák, 1992; Guttmanová, 1995 aj. Problematika asertivních práv je prakticky probírána v kurzu asertivity pro seniory, kapitola 4.1.2.

⁶⁹ dělení uvádí např.: Capponi, Novák, 1992, s. 138

⁷⁰ jak uvádí Vališová, 1998, s. 18 - 21; Medzihorský, 1991, s. 48 - 49

Stupňovaná asertivita je variantou asertivního jednání, ke které můžeme přejít ve chvíli, kdy náš protějšek ignoruje naše názory či postoje a porušuje naše osobní práva. Je potřeba dávat dobrý pozor, abychom se nenechali unést rozčilením a nepřešli do agresivní polohy komunikace.

Příklad:

„Již několikrát jsem Vás upozorňovala, že k lékaři je nutné chodit včas. Nyní jsem nucena přistoupit k tomu, že Vás neošetřím, protože mám na tuto hodinu objednané další pacienty.“

Konfrontativní asertivitu nejčastěji používáme, když dochází k rozporům mezi slovy a činy našeho komunikačního partnera. Neútočíme, ale žádáme doplňující informace k vyřešení problému.

Příklad:

„Již několikrát jsem Vám tento postup vysvětlovala. Opakovaně v něm chybujete, ačkoli jste mne ujistil, že všemu rozumíte. Buďte tak laskav a tuto situaci mi vysvětlete.“

Techniky nácviku asertivních dovedností

Základní asertivní techniky a dovednosti, o kterých zde bude řeč, nám pomáhají přiměřeně se uplatňovat v rozličných společenských situacích. Jedná se o komunikační dovednosti, díky nimž se učíme vyjadřovat jasně, otevřeně a upřímně. Naučí nás mimo jiné sdělovat své dojmy bez ironie, agrese, bagatelizace či úzkosti, požádat o laskavost bez pocitů viny či vydíracími způsoby, navázat, vést a ukončit rozhovor.

Ráda bych se zmínila o devíti základních asertivních technikách. Ty dovednosti, které nám umožňují odmítat nepřiměřené požadavky a vyrovnávat se s kritikou, stejně jako ji umět vhodně podat, zvolili respondenti anketního šetření za nejdůležitější, což je logické.⁷¹ Senior se totiž velmi často dostává do situací, kdy jsou na něj kladeny nepřiměřené požadavky, je manipulován do pocitů viny či kritizován. Na druhou stranu se i my, mladší ročníky, v konfrontaci se seniory setkáváme s nevhodně podanou nebo neoprávněnou kritikou.

• Pokažená gramofonová deska

Je technika, spočívající v klidném opakování toho, co chceme. Učí nás vytrvalosti a trpělivosti v prosazování svého požadavku, bez nutnosti připravených argumentů nebo použití zlosti. Umožňuje ignorovat manipulaci a její nástrahy a při tom trvat na svém.⁷²

Metoda gramodesky se dá s úspěchem používat v některých rodinných situacích i všude tam, kde máme dominantní postavení. Naopak, v případě jednání s autoritou, může být tato technika obtížně použitelná.

Technika gramofonové desky se doporučuje hlavně lidem, kteří mají tendenci ustupovat se slovy „*Tak dobře, no.*“. Učí nás nenechat se odklonit od tématu, mluvit věcně a držet se jádra

⁷¹ viz kapitola 4.1.1.1

⁷² volně podle: Medzihorský, 1991, s. 45

problému. Požadavek je třeba vyjádřit stručně a jasně. Jako u každé jiné asertivní techniky je potřeba vhodnost jejího použití zvážit a uvědomit si, zda je náš požadavek skutečně oprávněný.

Pro seniory má význam především relativní snadnost jejího použití. V nácviku je třeba soustředit se na to, aby se jedinec držel jádra problému a neodbíhal od tématu.

- **Otevřené dveře**

Základní princip této techniky zní: „Nepopírejte kritiku, nebraňte se, nereagujte odvetnou kritikou partnera. Řekněte něco, z čeho plyne, že v zásadě souhlasíte.“⁷³

Díky této technice je možné akceptovat manipulativní kritiku a to tak, že uznáme argumenty našeho kritika a připustíme, že na nich může být něco pravdy. Při tom však stále jen my sami zůstáváme soudci našeho chování a jednání. Proto dovedeme přijímat kritiku bez obran, agresivity nebo úzkosti a zároveň neposkytujeme kritikovi jakékoli posílení jeho mínění nebo postoje.

Důležité je naučit se reagovat pouze na to, co kritik říká. Ne na to, co usuzujeme, že je v kritice obsaženo.

Tato technika se dobře osvědčuje v zaměstnání, na úřadech, v jednání se známými lidmi a obecně s lidmi, se kterými chceme dobře vycházet.

- **Sebeotevření**

Technika sebeotevření usnadňuje sociální komunikaci tím, že redukuje manipulace s ní spojené pomocí otevřeného sdělování pozitivních i negativních vlastností naší osobnosti. Umožňuje nám v klidu vyjádřit i taková fakta a pocity, které dříve způsobovaly pocity úzkosti, viny a nevědomosti. „Řídí se principem: „dej – dostaneš“.“⁷⁴

Sebeotevření je podstatnou složkou schopnosti dohodnout se a uzavřít kompromis.

- **Volná informace**

Technika volných informací usnadňuje vedení rozhovoru oběma zúčastněným stranám a snižuje obavy při jeho zahajování. Je postavena na tom, že v konverzaci rozpoznáváme to, co je pro našeho komunikačního partnera důležité a současně nabízíme nevyžádané – volné - informace o své osobě. Často se jedná o informace neformálního typu, které udržují uvolněnou atmosféru daného rozhovoru.

⁷³ cit.: Hájek, 1981, s. 44

⁷⁴ cit.: Vališová, 1998, s. 89

- **Negativní aserce**

Učí nás souhlasit s oprávněnou kritikou bez přehnaného omlouvání se nebo sebeponižování tak, že jednoznačně souhlasíme s kritikou našich reálných chyb. Pomocí této techniky přijímáme naše nedostatky a posuzujeme naše kvality bez obran, úzkostí nebo popírání našich negativních vlastností. Zároveň tím snižujeme zlost a agresivitu našeho komunikačního partnera, v tomto případě kritika.

Technika negativní aserce se nám bude nejlépe používat u cizích lidí, se kterými nemáme osobní vztah. Pro seniory představuje přínos v tom, že při jejím zvládnutí mohou jednat na vyšší úrovni a dovedou uznat svou chybu, čímž působí na své okolí kompetentněji.

- **Negativní dotazování**

Technika aktivně podporuje kritiku, která je namířena na naši osobu s cílem použít získané informace, pokud jsou konstruktivního rázu, anebo vyčerpat je, jsou-li manipulativní. Kritika nutíme využívat více asertivního jednání a redukuje jeho pokusy o manipulace.

- **Selektivní ignorace**

Této asertivní techniky můžeme využít především při zvládání hněvu. Učí nás záměrně nereagovat a vytěšňovat informace, které pro nás nejsou důležité a o nichž víme, že byly sděleny v afektu. Umožňuje nám též vyrovnávat se s kritikou. Držíme se platných a podstatných informací a zkratkovitě reakce ignorujeme a nenecháme se jimi urazit či strhnout do roviny emotivní a neasertivní komunikace.

Seniorům pomáhá třídit informace na podstatné a nepodstatné a podle toho se rozhodnout, které části sdělení budou dále věnovat svou energii a čas.

- **Přijatelný kompromis**

Pokud řešená situace nabízí takovou možnost bez ohrožení naší sebeúcty, je dobré umět navrhnout přijatelný kompromis pro obě zúčastněné strany. V asertivním chování nechybí dostatek místa pro zájmy druhé strany.

- **Asertivní NE**

V momentech, kdy na nás naše okolí klade nepřiměřené požadavky, můžeme využít základní asertivní techniky, jejíž použití spočívá v nácviku odpovědi „Ne.“.

Odmítat je třeba v klidu, ale rozhodným tónem. Je důležité držet se ústředního tématu a nerozvíjet témata vedlejší. V komunikaci se omezujeme pouze na odmítání nepřiměřeného požadavku, ale vyvarujeme se sdělení, která by mohla urazit nebo ponížit osobnost našeho komunikačního

partnera. Musíme ovšem dobře rozlišovat, který požadavek je oprávněný a který už je možné považovat za neoprávněný.

Oprávněným požadavkem myslíme jistou normu nebo zákon, který vyplývá z právní nebo morální normy. Neoprávněný požadavek naproti tomu znamená potřebu jednotlivce, která není nijak právně upravena, anebo jakkoli omezuje svobodu druhého člověka.

Je třeba mít na paměti, že pokud neumíme říct ne, trestáme hlavně sami sebe a lidé nás mohou manipulovat do té pozice, která se jim právě hodí.

Kaskáda asertivního odmítání:

- 1) Ne (požadavek je pro mě nepřijatelný, odmítám ho)
- 2) Opravdu ne, určitě ne, v žádném případě ne (klidně opakujeme)
- 3) Ne – nechci – nemám o to zájem (ne, protože nechci a nebudu to déle opakovat).⁷⁵

Asertivní NE představuje základní dovednost, která nám umožňuje uspět v mezilidském jednání. Pro seniory je její zvládnutí důležité již z hlediska praktického života. V dnešní době se množí různé druhy násilí páchaného na starých lidech přímo v jejich bytech. Není výjimkou, že útočníka pustí dovnitř jen proto, že ho nedokážou odmítnout. Často se objevují i podvodní podomní prodejci, jejichž nátlaku nedokáže senior odolat a tak si kupuje drahé nefunkční zboží, které ve skutečnosti vůbec nepotřebuje.⁷⁶

⁷⁵ volně podle: Pospíšil, 2005, s. 63

⁷⁶ Všechny tyto techniky podrobně popisuje např.: Vališová, 1998, 2002; Medzihorský, 1991; Guttmanová, 1995 atd. Vybrané dovednosti a techniky jejich nácviku jsou využity v kapitole 4.1.2 jako součást kurzu asertivity pro seniory.

2. Charakteristika období stáří z hlediska ontogeneze

Pojem geront pochází z řeckého slova gerón, což znamená starý muž. Věda o stáří se nazývá gerontologie a lékařský obor geriatrie.⁷⁷ Pod pojem gerontopedagogika se skrývá specializovaná pedagogická disciplína, řešící problémy úspěšného zvládnutí procesu stárnutí aplikací individuálně přizpůsobených pedagogických programů a přístupů.

S přibývajícím věkem narůstá procento závažnějších změn v oblasti psychiky i fyziologie, přibývá duševních chorob a tělesných onemocnění, které seniorovi znemožňují nebo omezují jeho možnost aktivně se zapojit do společnosti.

V období raného stáří převládá problematika adaptace na penzionování, volného času, jeho vyplnění a seberealizace. Raným stářím nazýváme období zhruba mezi 60 a 75 lety věku. Následuje období pravého stáří, které počíná 75 lety a trvá do smrti.⁷⁸ V těchto životních etapách obecně dominuje spíše změna funkční zdatnosti, problematika chorob a soběstačnosti.

S přihlédnutím k věkovému rozptylu respondentů, kteří se účastnili anketního šetření⁷⁹ a následně kurzu asertivity⁸⁰, se práce věnuje především problematice seniorů pohybujících se v pásmu raného stáří.

Vzhledem k tomu, že v naší populaci dochází k jevu, který je známý jako stárnutí obyvatelstva, jeví se jako důležité zaměřit pozornost právě na skupinu, která se ve společnosti stává dominantní - na seniory.

Nauka, která studuje zákonitosti obyvatelstva, jeho počty, strukturu, rozmístění a reprodukci atd., se nazývá demografie. Stárnutí obyvatelstva s sebou přináší své důsledky. Můžeme je sledovat v různých oblastech života, ať se jedná o důsledky ekonomické, sociální, zdravotní, či psychologické. S rostoucím průměrným věkem obyvatelstva dochází k vyšší nemocnosti, ke zvýšení výdajů na zajištění potřeb seniorů, k potřebě zabezpečení různých druhů sociální podpory a zdravotní péče, klesají počty obyvatel v produktivním věku a stárne pracovní síla, ale projevují se i změny ve funkci a struktuře rodiny, která je pro seniora velmi důležitou součástí jeho osobního života. Senioři se zkrátka stávají početnou a významnou skupinou, kterou bychom měli nechat, aby se mohla společensky uplatnit.

V ČR tvoří senioři 18,4% populace. Podle střední varianty projekce demografického vývoje, kterou zpracoval Český statistický úřad, budou lidé starší 65 let tvořit v roce 2030 22,8% obyvatelstva a v roce 2050 to bude již 31,3% (tj. téměř třetina obyvatelstva). Některé prognózy však uvádějí až 53%. Pozvolna bude klesat zastoupení dětí v populaci a po roce 2015 rapidně klesne porodnost.⁸¹ Mezi lety 1975 – 2025 by se při zachování trendů měl počet seniorů ve světové populaci zvýšit o 225%.⁸²

⁷⁷ volně podle: Říčan, 2004, s. 332

⁷⁸ dělení podle: Vágnerová, 2000, s. 441

⁷⁹ viz graf č. 6, s. 80

⁸⁰ viz příloha T

⁸¹ volně podle: Šerák, 2009, s. 184 - 185

⁸² podrobněji viz Haškovcová, 1990, s. 119 - 137

Zajímavým úkazem je, že se mezi seniory snižuje počet mužů a narůstá počet žen, protože průměrná délka života muže je kratší, než průměrná délka života ženy. Z toho vyplývá, že vdovské období u žen může být velmi dlouhé, což přináší řadu problémů v rovině sociální i psychologické.

Pojem ageismus popisuje stereotypizování a diskriminaci na základě věku. V sociálně-politické praxi se vyskytuje již zhruba čtyřicet let, poprvé se objevil v USA v 60. letech minulého století.⁸³

Dnešní trend ve společnosti, jak už bylo naznačeno výše, je spíše staré lidi izolovat. Je to způsobeno několika faktory a jedním z nich je i rozpad tradičních rodinných vazeb. Dalším důvodem může být obava z vlastního stárnutí, která v nás pak vyvolává negativní pocity vůči stáří obecně.

Stáří v životě člověka má ale samozřejmě svůj velký smysl. Z pohledu psychologických teorií jde hlavně o vyrovnaní se s uplynulým životem a zaujetí postoje k tomu, co člověk prožil. Podle Eriksona je stáří vývojové stadium, ve kterém dosahujeme integrity osobnosti, anebo, v negativním případě, podléháme pocitům zoufalství. Integrita se vyznačuje přijetím života takového jaký je a pochopením jeho smyslu.

Jung vidí stáří jako výsledek procesu individuace, při kterém by mělo dojít k harmonizaci všech složek osobnosti. Člověk by se v tomto období měl věnovat vlastnímu rozvoji. Cílem této životní fáze by mělo být vyrovnaní se s pozvolným ukončováním života, tzn. se smrtí.⁸⁴

Člověk je bytost disponující vědomím své omezenosti časem. Z tohoto důvodu je třeba se v seniorském věku zaměřovat na to, co nás těší, co má pro nás smysl a hlubší hodnotu.

Postoj ke stárnutí bývá u jednotlivých lidí rozdílný, individuální. Zvládnutí této zátěže je ovlivněno mnoha faktory - motivací, tělesným i duševním stavem, okolím a jeho celkovým postojem. Spokojeného stárnutí a stáří se dočká podle odborníků ten, kdo porozumí vlastnímu stárnutí a je teoreticky připraven na tělesné a duševní změny, které tento proces nevyhnutelně doprovázejí. Způsob života v době mládí také ovlivňuje pozdější osobní přizpůsobení. Jestliže změny, které s sebou tento proces nese, budeme kontinuálně akceptovat, nebudeme zaskočení v okamžiku náhlého přechodu. Psychická a sociální spokojenost vyplývá z činností, které vyhovují individuálním požadavkům každého jednotlivce. Naše zájmy a bohatá paleta aktivit, které můžeme v nově nabytém volnu uplatňovat, budou pravděpodobně důležitým indikátorem naší spokojenosti.

Velmi důležité je i společenské hledisko. Pokud zůstaneme užiteční svému okolí, budeme si sami sebe více vážit. Pocit vlastní hodnoty je třeba si udržet a pěstovat jej. Stejně tak je dobré udržovat kvalitní vztahy s rodinou i širší společností a předcházet tak pocitu odcizení.

Životní očekávání činí lidský život smysluplným. Naši přednosti je biologicky daná schopnost pochopit a porozumět procesu vlastního stárnutí a stáří a efektivně jej ovlivňovat.

⁸³ podrobněji viz Vidovičová, 2008, s. 111 - 116

⁸⁴ volně podle: Vágnerová, 2000, s. 446

Existují tři úrovně adaptace na stáří a pět modelů plynoucích z této adaptace:

Úrovně adaptace:

- a) aktivita – pasivita,
- b) optimismus – pesimismus,
- c) přijetí – popírání reality.

Možnosti adaptace:

- a) reálná akceptace stáří, optimismus, aktivita,
- b) reálná akceptace stáří, optimismus, pasivita,
- c) nedochází k akceptaci stárnutí,
- d) reálná akceptace stáří, pesimismus,
- e) rezignace, pesimismus.⁸⁵

2.1 Specifika osobnosti seniora a její proměny

Vystihnout podstatné osobnostní rysy staršího člověka je stejně obtížné, jako zobecňovat osobnostní rysy mladých lidí. Každý člověk se utváří v různých společenských a sociálních situacích a podmínkách a má odlišné konstituční předpoklady.

Normální psychické stárnutí probíhá v jednotlivých složkách psychiky různě: nastupuje v rozdílném věku, postupuje různou rychlostí a může být kompenzováno rozličnými prostředky a to s nestejnou úspěšností.⁸⁶

Změny v psychosociální oblasti

Změny, které jsou podmíněny psychosociálně, mohou být ovlivněny tzv. kohortou. To znamená, že jedinci narození v určitém časovém úseku a vyrůstající ve stejném období, mají podobnou sociální zkušenost a během vývoje bývají zatíženi podobnými makroklimatickými vlivy. Při posuzování vlastního stavu seniora se často setkáváme s tím, že svůj aktuální zdravotní stav neporovnává se svým stavem před deseti lety (regrese), ale se zdravotním stavem svých vrstevníků (kohortou).

Psychické změny samozřejmě ovlivňuje i celkový životní styl člověka a v neposlední řadě postoje společnosti a její očekávání. Společnost na starší jedince vytváří nátlak a nutí je, aby přijali určitou roli, či všeobecně zažitý model chování. Tak často dochází k pasivitě a stagnaci, protože člověk přestane využívat kompetence, které dříve nabyt.

V období stáří dochází ke změnám v poznávacích funkcích a procesech a to hlavně v těch, které slouží k zaznamenávání, ukládání a vybavování informací.

⁸⁵ volně podle: Vágnerová, 2000, s. 446 - 447

⁸⁶ podrobněji viz Štílec, 2004, s. 15 - 16

Tyto změny lze rozdělit na:

- 1) změny aktivační úrovně:
 - prodlužování reakčních časů,
 - těžší překonávání zátěžových situací,
 - delší rozhodovací proces,
 - unavitelnost,
 - rozvážnost a trpělivost je větší než v mládí.
- 2) změny v oblasti orientace v prostředí:
 - zhoršování zrakové a sluchové ostrosti, je třeba mnohem více soustředění.
- 3) úbytek paměťových kompetencí a obtížnost učení:
 - poruchy paměti a celkový útlum paměťových procesů,
 - nejvíce se úbytek kompetence projevuje v oblasti epizodické paměti, sémantická paměť bývá trvanlivější,
 - paměť funguje hůře u lidí s nižším vzděláním,
 - úbytek paměti je individuálně specifický,
 - přijatelná funkce paměti je důležitá i pro uchování identity člověka.
- 4) změny intelektových funkcí:
 - individuální variabilita,
 - závislost na mnoha faktorech: dědičné dispozice, dosažené vzdělání, způsob života, osobnostní charakteristiky,
 - zpomalení výkonu, ale nemusí docházet ke zhoršení,
 - zhoršení schopnosti učit se a proto zhoršení přizpůsobivosti,
 - staří lidé dávají přednost stereotypu, respektování řádu.⁸⁷

K psychickým změnám mohou staří lidé zaujímat dva různé druhy postojů:

- a) realistický postoj s sebou nese pochopení a přijetí změn, které nevyhnutelně následují, a hledání způsobů, jak se s nimi vyrovnat,
- b) nebo nepřiměřený postoj, který může mít různé projevy (popírání reality, pesimismus, rezignace).⁸⁸

Proces stárnutí vede i ke změnám mozku, které se projevují právě i v oblasti psychiky. Hmotnost mozku se snižuje, zužuje se tloušťka mozkové kůry. Úbytek mozkové kůry v oblasti čelních laloků bývá považován za příčinu zhoršování tzv. fluidní inteligence.⁸⁹

Mezi charakteristické znaky stárnutí patří i zpomalení regulačních procesů. Dochází tedy ke snížení adaptability a narušení odolnosti vůči zátěži. Zhoršování autoregulace může mít i sociální příčiny. Setkáváme se především se změnami emočního prožívání a emoční reaktivity. Staří lidé jsou

⁸⁷ podrobněji viz Vágnerová, 2000, s. 451 - 456

⁸⁸ volně podle: Vágnerová, 2000, s. 456

⁸⁹ podrobněji viz Koukolík in Baštecký et al., 1994, s. 37 - 38

citově labilnější a hůře ovládají své vnější projevy. Mívají často sklon k úzkostem a depresím a jsou více emočně ovlivnitelní. Změny a výkyvy emocí ovlivňují i ostatní psychické funkce. Ze špatného ladění plyne pocit psychické nepohody a člověk se celkově necítí dobře.

K výrazným změnám dochází i ve sféře vůle. Aktivní vůle bývá utlumena, protože staří lidé se neradi rozhodují. Muset se rozhodovat jim přináší stres, a proto bývají často tvrdohlaví. Pasivní vůle (trpělivost, vytrvalost) se ale často naopak zvyšuje. To způsobuje známé setrvávání na svém a prosazování vlastní vůle za každou cenu. Jedná se v podstatě o obrannou reakci psychiky. Postupem stárnutí ale může docházet k úpadku všech typů vůle, což vede k rezignaci a apatii.

Stáří je charakteristické poklesem potřeby ke změně a zvýšením potřeby jistoty a stability. Starší lidé se více koncentrují na uspokojování vlastních potřeb. Navíc se mění jejich zaměření a význam, ostatně jako v každé vývojové fázi.

Ve stáří se snižuje potřeba stimulace. Přemíra podnětů starého člověka stresuje, unavuje a zatěžuje. S tím souvisí i fakt, že potřeba učení a otevřenosti novým podnětům klesá. Starý člověk upřednostňuje stereotyp, protože množství nových informací v něm může vyvolávat pocity ohrožení. Mladší generace se mu vzdaluje a to vede k větší fixaci na vlastní generační skupinu, kde hledá porozumění, které je schopen i dát. Staří lidé symbolicky setrvávají ve světě minulosti, s nímž se identifikovali. To se projevuje například i častým vzpomínáním nebo hromaděním nepotřebných věcí.

Taktéž se zvyšuje potřeba citové jistoty a bezpečí. Starý člověk se cítí více ohrožený a to nejen nereálnými podněty, ale i reálným nebezpečím. Tím bývají nejčastěji nemoci, ovdovění, osamělost, smrt, strach, že se nedokáže sám o sebe postarat, že neuspěje ve společnosti, že mu mladší generace neporozumí a že je bezmocný. Uvědomuje si úbytek svých sil, je nejistý a potřebuje utvrdit v tom, že má v rodině své trvalé místo.

Odchodem do důchodu bývá frustrována potřeba seberealizace. Tento fakt je též příčinou toho, proč staří lidé mluví tak často o svých úspěších z minulosti. Potřebu seberealizace tak uspokojují aspoň symbolicky. Životní cíl představuje pro seniora velmi důležitou motivační sílu. Pokud zápas o životní smysl zůstává bezvýsledný, může se to projevit jak v oblasti citové, tak tělesné v podobě nemoci a rychlejšího úbytku sil. Je prokázáno, že lidé, kteří odešli do důchodu a neměli žádné náhradní zaměstnání, duševně srovnatelné s tím původním, téměř vždy propadli chorobám. Naopak, při vědomí konkrétního úkolu, se starý člověk udržuje duševně i tělesně v lepší kondici.⁹⁰ Jako pomáhající pracovníci, rodinní příslušníci i členové této společnosti bychom neměli zapomínat na to, že senior, stejně jako příslušník jakékoli jiné věkové skupiny, potřebuje naději a pozitivní vidinu budoucnosti.

Ve stáří dochází ke zdůraznění některých vlastností. Zvýrazňuje se často extraverte, introverze, egocentrismus, podezřívavost a jiné vlastnosti, které souvisí se vztahem k druhým lidem. Prohlubuje se opatrnost, nerozhodnost a puntičkářství a to z toho důvodu, že senior pociťuje úbytek kompetencí a sebedůvěry a zvyšuje se jeho nejistota. Dále může docházet k větší bázlivosti,

⁹⁰ jak uvádí Frankl, 1998, s. 47 - 48

úzkostnosti a mohou se objevit sklony k nespokojenosti a to z důvodu, který jsme zde již zmínili (emoční reaktivita a snížená frustrační tolerance).⁹¹ Tyto změny jsou ale velmi individuální a není možné je zobecňovat.

Je třeba si uvědomit, že stáří není přechodný stav, ale pro jeho definitivnost dochází také ke změně identity jedince a to především v návaznosti na sociální a kulturní vnímání jeho osoby. Identita je pro každého člověka něco, bez čeho může jen těžko žít. Pod tlakem okolností se ale může zásadně měnit. Jak již bylo naznačeno výše, stáří bývá popisováno jako období ztrát. Člověk ztrácí své dlouholeté sociální role, ztrácí své kompetence. Součástí identity zůstávají převážně role a kompetence vykonávané v minulosti. Proto senioři tak často a rádi hovoří o tom, čím byli a čeho dosáhli v mládí. Používají minulost k podpoře vlastního sebepojetí.

V identitě člověka má místo i teritorium, ve kterém jedinec žije. To člověk ztrácí například umístěním do domova důchodců. Život v instituci člověka anonymizuje a oplošťuje jeho identitu.

Nesmíme zapomenout na zdravotní stav, který silně ovlivňuje lidské sebepojetí. Mnohá onemocnění se u gerontů projevují nejen fyzickými symptomy, ale i na úrovni psychiky. Dochází k poruchám paměti. Zhoršuje se především paměť krátkodobá, důsledkem čehož si senior hůře pamatuje, kde byl a co dělal, s kým se setkal, kde nechal brýle apod. Jeho identita je tedy tvořena spíše minulostí, protože přítomnost a budoucnost se vytrácí v důsledku narušení paměti a sebepojetí za těchto okolností není vždy přiměřené realitě.

Ve chvíli, kdy člověk dosáhne prahu stáří, zjistí, že světu kolem sebe už nerozumí. Kulturní odcizení stárnoucího člověka se dá vysvětlit zmatkem, který s sebou nese neznámý řád znaků, nebo signálů, který tento člověk nezná, ale najednou je třeba, aby se jím řídil.

Jak již víme, staří lidé bývají častěji izolovaní ve svém soukromí a pole jejich sociálních kontaktů se zužuje. Senior se více soustředí na sebe, na svou blízkou rodinu a teritorium, které ho bezprostředně obklopuje. Tento stav bývá posilován několika vlivy. Je to např. ubývání různých kompetencí, jako jsou zrak, sluch, přizpůsobivost, schopnost efektivně komunikovat. Senior hůře reaguje na zátěž a často se raději uzavírá do sebe. V očích starých lidí se svět příliš rychle mění, neplatí v něm stará pravidla, na která jsou zvyklí, a je pro ně matoucí, protože je často těžké se v něm vyznat. Důležitý je i smutný fakt, že senior nemá v současné společnosti jakoukoli přijatelnou, natož důležitou sociální roli, kterou by mohl zastávat.

Kontakt s lidmi je pro seniory nepostradatelnou součástí života, avšak musí mít přiměřenou intenzitu, aby se necítili zmatení. Senior potřebuje i své soukromí, aby nebyl vystaven přesycenosti podněty. Preferuje kontakty s lidmi, které již zná a které ho tedy tolik nezatěžují.

Pro starého člověka je podstatné udržovat kontakty s vrstevníky, kteří mu rozumějí ve všech ohledech (ať se již jedná o tělesné obtíže, zmatenost světem, nespokojenost s fungujícím systémem, nedodržování pravidel mladými apod.). Vrstevníci mu poskytují tzv. generační solidaritu. Je ale důležité udržovat vazby i s mladými lidmi, aby senior neztratil kontakt s realitou, tedy s tím, jak

⁹¹ volně podle: Vágnerová, 2000, s. 458 - 459

dnešní svět vlastně funguje. Tyto kontakty jsou ale často pro člověka v daném věku náročnější a více stresující. Mladí lidé nemají zpravidla dostatek trpělivosti a času pro vyslechnutí potřeb a problémů starých lidí. Seniorovi trvá déle, než se vyjádří, protože u něj ubývá paměťových funkcí a déle se rozvzpomíná na vhodná slova, která by použil k popsání určité situace. Často také trpí nedoslýchavostí a proto je pro něj frustrující mluvit s někým, kdo tento deficit nerespektuje, natož pak se skupinou osob.

Velkým problémem, který s sebou stárí v sociální oblasti přináší, je osamělost. Senior přichází o celou řadu sociálních kontaktů a vzrůstá u něj riziko samoty a izolace. Tato rizika jsou samozřejmě posilována několika hlavními faktory. Jedná se o sociální situaci každého člověka (vzrůstá riziko ovdovění), fyzický stav (menší pohyblivost, smyslová postižení), psychický stav (úbytek schopností, deprese, změny osobnosti).⁹²

Starší lidé, kteří žijí sami, hledají způsob, jak se s tímto faktem vyrovnat. Využívají k tomu několik hlavních cest. Je pro ně velmi důležité nejbližší teritorium, ve kterém žijí, tzn. jejich sousedské vazby. Prostředkem k tomu, jak se necítit osamělý, jsou i média, a to hlavně televize, která skrze seriály přináší seniorům náhražku emocí a možnost symbolického života. V neposlední řadě je to telefon, který dává možnost spojení se světem, i když je momentálně fyzicky vzdálený a nedostupný.

Pro období stárí je typický úbytek a proměna sociálních rolí. Příčiny mohou být různé. Tyto změny ale vedou ke stále větší závislosti člověka na společnosti. Jako příčina bývá uváděn odchod do důchodu. Člověk ztrácí svou profesní roli, která měla určitou prestiž, a stává se důchodcem, což často žádnou prestiž a specifickou roli v dnešní společnosti nepřináší. S odchodem do důchodu souvisí i zhoršení ekonomické situace, kvůli které člověk ztratí spoustu dalších rolí (např. zákazníka nebo člena určitého společenství). V biologické oblasti často senior získává roli nemocného či vdovce, roli pacienta, či obyvatele domova důchodců.

Tělesné změny ve stárí

Biologické změny mohou mít různý charakter. Některé jsou pouze projevem stárnutí a lze je do určité míry považovat za normální (zde se jedná např. o celkové zpomalení, hůře fungující paměťové procesy či celkové snížení frustrační tolerance). Druhou skupinu tvoří změny, které vyvolal již započatý chorobný proces. Tyto změny jsou obzvláště počátku těžko rozpoznatelné.

Tělesná involuce se po dosažení šedesáti let věku samozřejmě zrychluje. Stárnutí přináší zhoršení tělesného i duševního stavu jedince a dá se čím dál hůře odlišit, zda jsou tyto změny důsledkem nemoci, nebo pouhého stárnutí.

Proces stárnutí závisí na kombinaci dědičných vlivů a vlivů prostředí, které se v organismu starého člověka nahromadily během jeho života. V genetických dispozicích máme zakódovanou délku

⁹² volně podle: Vágnerová, 2000, s. 460 - 461

života i průběh a rychlost stárnutí. Jedná se o vlivy tzv. primárního stárnutí.⁹³ Dědičné dispozice jsou však stále jen jedním faktorem stárnutí. Nesmíme zapomínat na faktory zevní, na nichž závisí to, do jaké míry se člověk přiblíží biologickým danostem. Zde mluvíme o tzv. sekundárním stárnutí.⁹⁴ Vnější zátěž ovlivňuje organismus člověka a všechny jeho funkce. Patří sem např. způsob života, stres, zneužívání návykových látek, výživa, celková zátěž apod.

Senior často trpí více chorobami současně a to mu znepríjemňuje život. Některé z těchto chorob mohou mít později i chronický charakter. A nejedná se pouze o onemocnění tělesná, ale i duševní. Již několikadenní pobyt na lůžku zhoršuje u starého člověka křehkost kostí, atrofii svalů a slábnutí reflexů. Pokud geront utrpí úraz, zlomenina se už nemusí zhojit a končí trvalými následky.

Svaly šedesátiletého člověka mají zhruba poloviční sílu, než svaly dvacetiletého a o 50% se zhoršuje i vitální kapacita plic. Častá je nedoslýchavost, oční choroby, obezita, srdeční choroby se objevují hlavně po 65. roce věku, přibývá onemocnění kloubů, páteře a nohou, objevuje se vysoký tlak.⁹⁵

Průběh stárnutí a věk úmrtí se liší také v pohlaví. Ženy obecně umírají později než muži (statisticky je průměrná délka života v České republice u žen 77 let a u mužů 69 let). Nejčastější příčinou úmrtí v ČR jsou kardiovaskulární poruchy a nádorová onemocnění (především rakovina tlustého střeva).

Samozřejmě, že ve stáří se mění i náš vzhled, což má v dnešním světě, kde je prioritou to, jak vypadáme, dopad na sociální statut člověka. Nejen, že člověk sám sebe vnímá negativně, ale i taktéž jeho okolí se k němu začíná stavět jinak. Diogenův syndrom, neboli syndrom zanedbaného starce, který ztratil motivaci k péči o svůj zevnějšek, se nejčastěji objevuje u lidí, žijících osamoceně.⁹⁶

Obecně se doporučuje být ve stáří co nejvíce aktivní a činný, protože aktivní senioři žijí prokazatelně déle.⁹⁷ Dále je důležité dodržovat racionální životosprávu. Podle našeho názoru je další velice důležitou podmínkou dlouhověkosti a spokojeného stáří udržování vztahů s přáteli a rodinou, častý kontakt s lidmi.⁹⁸

⁹³ tento pojem uvádí Vágnerová, 2000, s. 448

⁹⁴ tento pojem uvádí Vágnerová, 2000, s. 448

⁹⁵ podrobněji viz Říčan, 2004, s. 333 - 336

⁹⁶ volně podle: Vágnerová, 2000, s. 450

⁹⁷ viz např.: Říčan, 2004, s. 335

⁹⁸ Na ontogenetické změny je brán zřetel i při plánování samotné vzdělávací akce pro seniory.

2.2 Asertivita a její význam v období seniorského věku

Dovednost využívat asertivitu v každodenním jednání může být pro seniory velmi přínosná. Pomáhá totiž udržet zdravé sebepojetí, správné a přiměřené sebehodnocení, objektivně odhadovat realitu v interakcích a především věcně a efektivně komunikovat s okolím.

Dnešním ideálem krásy, produktivity a úspěšnosti se v Evropě stal člověk vypadající mladistvě, který až nepřiměřeně pečuje o svůj vzhled. Oproti tomu např. v Japonsku se stále ctí spíše zralost a moudrost. V dnešní době se setkáváme s neobvyklou apelací na kult těla, s velkým zájmem o plastickou chirurgii a to zdaleka nejen u žen, ale čím dál více i u mužů. Stárí je potom automaticky vnímáno jako určité stigma. Staří lidé jsou zařazeni do skupiny, která je na míle vzdálená ideálu a tím se ne zřídka dostávají do stavů, kdy prožívají pocity nedostačivosti a nejsou mladšími členy společnosti adekvátně přijímáni a hodnoceni. Životní období stárí je stejně podstatné jako každé jiné a zaslouží si proto, abychom se jím zabývali stejně jako dětstvím, mládím a dospělostí už jen proto, že trvá stejně dlouho.

Současná medicína přináší velké pokroky v léčbě chorob způsobených věkem, ale zapomíná se na ostatní aspekty lidského života, které je nutné rozvíjet zároveň s fyzickou stránkou. Ve stárí je velmi důležitá i psychosociální rovina a způsob, jakým senior změny prožívá a jak ovlivňují jeho sociální situaci. Starý člověk též mnohem častěji prochází různými zásadními životními změnami, které jsou pro něj zátěžové.

Asertivita je náročný způsob komunikace a jednání. Její základy jsou totiž položeny na respektování druhého i sebe sama. Smyslem asertivity je naučit se zvládat každodenní situace v ideálním případě na úrovni myšlení, citění i chování. Asertivitu samozřejmě nemůžeme pojímat mimo souvislost ostatních interpersonálních vztahů. Pro některé jedince je asertivní jednání samozřejmostí, k čemuž nemalou měrou přispívá hlavně výchova a vzory, které si s sebou neseme z rodiny. Část lidí má ale s tímto typem jednání problémy a často jedná úplně jinak, než by sama chtěla. Tím se dostává do bludného kruhu nespokojenosti a následných přehnaných reakcí, které se opakují a potvrzují. Asertivní model chování pomáhá tato spojení zpřetrhat a vede tak k větší vnitřní svobodě individua.

Je účelné, aby si senior dovedl v mezilidském kontaktu zjednat respekt, který mu náleží, a zároveň respektoval druhé. Aby se dovedl adekvátně prosadit, odmítnout nepřiměřený požadavek, reagovat vhodně v situacích, které nejsou příjemné a dokázal si tak udržet větší nezávislost na mínění ostatních lidí.

Ve společnosti posledních padesáti let zaznamenáváme patrný posun morálních pravidel, u mladší generace se mění pohled na zodpovědnost, proklamuje se svoboda a individualismus, život je čím dál rychlejší, ale na druhou stranu se všemi způsoby prodlužuje období mládí. Všímáme si snížení vlivu autorit a různých forem netolerance, mění se myšlení lidí a senioři se tak dostávají do situací, kterým nemusí rozumět, nebo na ně neumí reagovat. Nejistota a nároky, které jsou dnes na starší

občany kladený, ústí často v deprese. Komunikace s mladou generací je pro seniory nesrozumitelná a to je izoluje ještě více. Jazykový kód, který využívá dnešní mladá generace, je téma pro samostatnou práci, proto se jím není možné zabývat blíže. Chtěla jsem jejím prostřednictvím jen ukázat, že senior má právo cítit se v kontaktu se společností zmateně a nepatřičně. V důsledku toho může jednat agresivně nebo pasivně, přičemž ani jedna varianta pro něj není ideální.

Životní styl dnešního seniora se rychle mění, stejně jako životní styl celé nynější společnosti. Více generační rodiny dnes vidíme velmi zřídka, vývoj moderní rodiny je skutečně dynamický. Vztahy mezi generacemi procházejí velkými změnami a vzhledem k tomu, že věkový rozdíl mezi dětmi a rodiči se neustále zvětšuje, dochází i k častějším konfliktům mezi nimi. Do této problematiky samozřejmě patří i změny rolí muže a ženy v rodině a krize manželství.

Z funkcí, které rodina zastává - reprodukční, výchovná, materiální, emocionální,⁹⁹ jsou pro seniora nejpodstatnější poslední dvě. Především tedy emocionální, protože zázemí, které by měl mít senior v rodině, je nezastupitelné. Z toho plyne i fakt, že většina seniorů nežije izolovaně, ale podílí se na výchově svých vnoučat. Jít dobrým příkladem ve schopnosti adekvátně a efektivně jednat, je k nezaplacení.

V této kapitole je asertivita uvedena do kontextu s praktickým a denním životem dnešního seniora. Uvádím zde příběhy ze života, které jsem získala, když jsem s těmito lidmi trávila čas. Pojmenuji jednání, ke kterému v nich došlo, a názorně se pokusím ukázat, kde by mohla být asertivita přínosná, kdyby byla využita. Jména osob byla v zájmu zachování anonymity změněna.

• Příběh č. 1

Paní Anna žije sama již 13 let. Manžel jí zemřel poměrně záhy, její děti založily rodiny, a i když má čtyři vnoučata, žije ve svém bytě v Praze sama.

Jednoho dne zažila velmi nepříjemnou situaci. Byla jako obvykle sama doma a ode dveří se ozval zvonek. Šla a podívala se kukátkem, aby viděla, kdo za ní přišel. Za dveřmi stál neznámý muž, proto neotevřela hned, ale promluvila přes dveře. Zeptala se, kdo je tam. Neznámý muž odpověděl, že se ocitl ve strašné situaci, že si od ní z bytu potřebuje nutně zatelefonovat, protože ho venku právě někdo okradl. Paní Anna měla strach, ale i přesto dveře otevřela a muže pustila dovnitř. Bylo jí hloupé odmítnout pomoci člověku, který se podle svých slov ocitl v nouzi. Jakmile se tento muž dostal do bytu a zavřel za sebou dveře, namířil na paní Annu zbraň a donutil ji, aby mu vydala peníze a cennosti, které měla doma.

Paní Anna má dodnes strach kdykoli zazvoní zvonek, ale přesto si není jistá, zda by nyní dokázala takového člověka odmítnout, či zareagovat jinak.

Tento příběh je klasickým příkladem toho, do jakých situací se senioři dostávají. Často si je vytypovávají bezcharakterní zloději či jiní nebezpeční lidé, kteří vědí, že jsou nejsnadnějšími oběťmi. Jsou důvěřiví, snaží se vyjít vstříc a slyší na lidské neštěstí, protože nejedno sami zažili. Proto považují za důležité posílit jejich schopnost asertivně jednat a zde konkrétně odmítnout nepřiměřený požadavek bez pocitu viny.

⁹⁹ dělení funkcí rodiny viz Klevetová, Dlabalová, 2008, s. 76

Paní Anna mohla využít svého práva a tomuto muži dveře jednoduše odmítnout otevřít, protože měla strach. Mohla ho odkázat na jakoukoli policejní stanici, či zavolat některému ze svých dětí, aby se s ním poradila, co má v takové situaci podniknout.

- **Příběh č. 2**

Paní Alžběta žije v Praze na sídlišti. Její mladší sousedé se na ní obrátili s peticí o rozšíření parkovacích míst na úkor zeleně v místě jejího bydliště. Zbývá zde poslední park s lesíkem, kam paní Alžběta chodí ráda relaxovat, navíc přes ulici je velké parkoviště, které se dá bez potíží využívat. Petici tedy podepsat nechtěla, ale sousedé na ní začali tlačit. Řekli jí, že všichni ostatní už podepsali, že ona jako stará osoba má to nejmenší právo rozhodovat o prostředí, ve kterém žije, protože oni budou na místě žít déle. Paní Alžběta podlehla nátlaku a petici podepsala, aby si na ní lidé neukazovali prstem. Nyní je ve svém bydlišti nešťastná a nemá kam chodit na vycházky.

Paní Alžběta mohla využít svého práva a petici nepodepsat. Trápily jí však výčitky svědomí a chtěla si se svými sousedy udržet dobré vztahy a zachovat se slušně. Ovšem oni se k ní slušně zdaleka nechovali. Manipulovali s ní. Později se zjistilo, že nebyla zdaleka jediná, kdo petici podepsat nechtěl a kdyby se i se svými kolegy drželi svého postoje, nemuselo dojít k devastaci zeleně na úkor vcelku zbytečného parkoviště.

Paní Alžběta měla možnost využít techniku pokažené gramofonové desky („*Nepodepíšu, protože chci, aby zde zeleň zůstala.*“ apod.), nebo asertivního NE. Dále při nátlaku sousedů mohla pokračovat metodou selektivní ignorace, či otevřených dveří.

- **Příběh č. 3**

Manželé Novákovi žijí v rodinném domku na okraji Prahy sami. Navštívil je podomní prodejce, který jim začal vnucovat na první pohled lákavý produkt, ovšem za velmi vysokou cenu. Jednalo se o jakýsi rušič negativních vln, který měl mít zázračný vliv na jejich zdravotní stav. Obchodník u nich doma strávil několik hodin a Novákovým bylo hloupé poslat ho pryč s nepořízenou. Navíc, oba mají již své roky a jistými zdravotními problémy skutečně trpí. Proto považovali tuto možnost za příležitost jak se jich zbavit.

Cena tohoto produktu činila téměř deset tisíc korun. Novákovi si rušič pořídili, ale bohužel nezpozorovali žádná zlepšení. Do situace se naštěstí vložily jejich děti. Firmu, která takto klame lidi, donutili, aby jejich rodičům vrátila peníze. Později se zjistilo, že v portfoliu firemních zákazníků nápadně dominují lidé seniorského věku.

Obchodník využil toho, že se vetřel přímo do domu Novákových a strávil zde mnoho času. Postěžoval si také na to, jak málo poslední dobou vydělává a spoléhal na jejich dobrosrdečnost a neschopnost ho odmítnout.

Novákovi mohli poděkovat a obchodníka vyprovodit, mohli trvat na svém a výrobek prostě nekoupit. Uvěřili ovšem jeho zázračným účinkům a tak i přesto, že cena pro ně byla naprosto neúnosná, produkt zakoupili. Naštěstí se za ně postavili jejich syn a dcera, kteří situaci vyřešili.

- **Příběh č. 4**

Paní Eva má velmi dobrou přítelkyni. Ta se nechala ostříhat, ale účes ani barva nevypadaly vůbec dobře. Účes byl přehnaně mladistvý a působil spíše trapně. Přítelkyně si se svým novým vzhledem také nebyla příliš jistá a tak se paní Evi zeptala na její názor. Eva ale nedokázala zkritizovat její nový vzhled a tak se uchýlila k milosrdné lži. Řekla jí raději, že jí to takto sluší.

Pokud by paní Eva dokázala konstruktivně využít kritiku, mohla své přítelkyni pomoci. Mohla např. říci: „Aničko, na Tvém místě bych se vrátila k původnímu účesu, tento mi k Tobě nesedí.“ Nikoho by neurazila, ale dala by najevo svůj postoj. Nemusela by se potom trápit výčitkami svědomí a navíc by své přítelkyni byla prospěšná.

- **Příběh č. 5**

Pan Vojtěch si zakládá na úpravě své zahrady. Když pozval své přátele na zahradní grilování, jedna z jeho známých projevila nevůli k úpravě jeho skalky. Prohlásila, že „je strašná“. Pana Vojtěcha to velice urazilo a s touto paní se přede všemi pohádal. Zkažená tak byla celá zahradní party. Všichni ostatní hosté se cítili v této situaci trapně a tak začali odcházet.

Paní podala kritiku velmi nevhodně. Ať již byla oprávněná, nebo ne, měla zvolit vhodnější formulaci. Pan Vojtěch nemusel reagovat tak emotivně a mohl zvolit techniku negativního dotazování („Co se Ti na mé skalce konkrétně nelíbí?“), nebo techniku otevřených dveří.

- **Příběh č. 6**

Za paní Zdenou přišla švagrová, která ji požádala o zapůjčení větší částky peněz na koupi automobilu. Paní Zdena měla se zmíněnou osobou v tomto směru špatné zkušenosti již z minulosti. Peníze jí už jednou půjčovala a dodnes je nedostala zpět. Přesto nedokázala švagrovou odmítnout a své úspory jí nakonec zapůjčila. Dodnes toho lituje a ví, že jí peníze budou chybět.

Paní Zdena by se cítila provinile ve chvíli, kdy by švagrové odmítla finančně vypomoci. Avšak vzhledem k tomu, jakou s ní měla zkušenost, na to měla plné právo. Technika asertivního NE by jí pomohla zachránit úspory. Dnes stejně lituje toho, jak se zachovala. Mrzí ji, že nebyla silnější a ví, že kdyby tušila, že jsou jiné možnosti reagování, jistě by jich využila.

Rozvoj asertivních dovedností má u každého seniora jinou podobu, dynamiku a každý je jinak determinován se těmto dovednostem naučit. Různost a náročnost problematiky rozvoje asertivních dovedností u seniorů vidíme především v těchto aspektech:

- osobní a rodinné:
 - vliv rodiny,
 - vliv výchovy obecně (školní, mimoškolní, rodinné),
 - vliv životních zkušeností a prožitých situací,
 - vliv reakcí na pokusy asertivně jednat v minulosti,
 - vliv chování blízkých osob.

- sociální:
 - vliv vzdělání,
 - vliv sociálního a kulturního prostředí,
 - sociální vrstva, ve které se senior pohyboval v produktivním věku,
 - politické vlivy,
 - vliv náboženství.

- biologické:
 - momentální fyzický a psychický stav,
 - věk,
 - dědičné vlivy,
 - životní styl.

- osobnostní:
 - temperament,
 - specifické vlastnosti a rysy osobnosti,
 - úroveň kognitivních schopností a funkcí,
 - motivace.

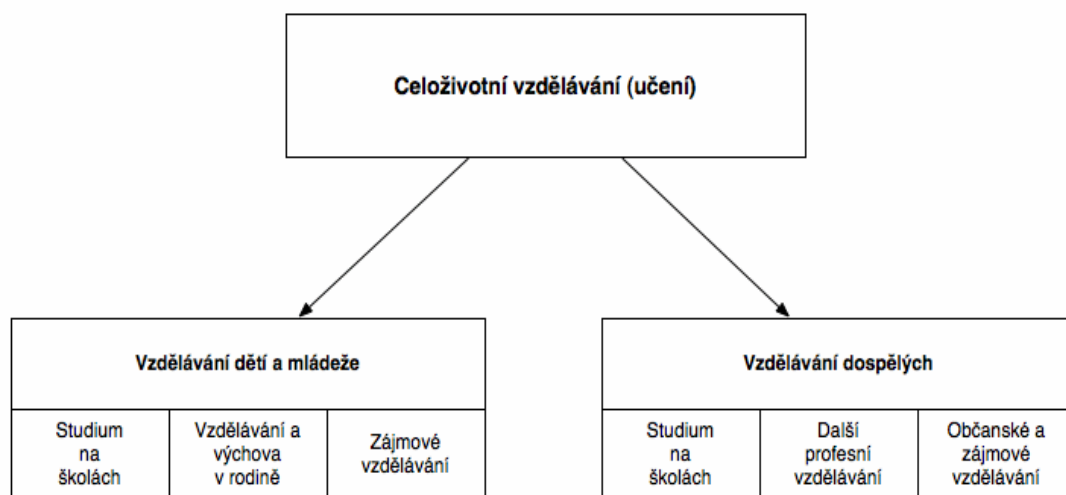
3. Edukace seniorů v rámci celoživotního vzdělávání

Vzdělávání můžeme popsat jako „...proces, v němž si prostřednictvím vyučování člověk osvojuje soustavu poznatků a činností, kterou vnitřním zpracováním (zejména interiorizací) – učením – přetváří ve vědomosti, dovednosti a návyky.“¹⁰⁰ Nezapomínejme však, že prostřednictvím učení si osvojujeme také kompetence k řešení problémů a úkolů.

Učení se odehrává mezi dvěma činiteli, lektorem a účastníkem vzdělávací akce. Tento proces však zahrnuje jak odbornou kvalifikaci, tak i osobnostní a všeobecně vzdělávací obsahy.¹⁰¹ Zmíněný postřeh je pro tuto práci důležitý. Vyplývá z něj důležitost osobnostních kvalit a dovedností jedince jako součásti vzdělání.

Vzdělávání může mít obecně trojí podobu: formální (má standardizovaný charakter, je zakončeno získáním vysvědčení, certifikátu nebo diplomu, má rámec školského systému), neformální (již méně řízené, ale přesto stále dosti kontrolované – jedná se např. o veřejné kurzy, podnikové vzdělávání apod.) a informální (je neplánované a neuvědomované, člověk se učí každodenním životem či samostudiem).

Vzdělávání je dnes součástí života a celoživotně člověka provází. Dospělý člověk se vzdělává dobrovolně a čerpá při tom ze svých životních zkušeností. Vzděláváním dospělých se zabývá vědní disciplína andragogika. Složení účastníků, obsahu, metod i prostředí, ve kterém ke vzdělávání dochází, bývá velmi pestré.

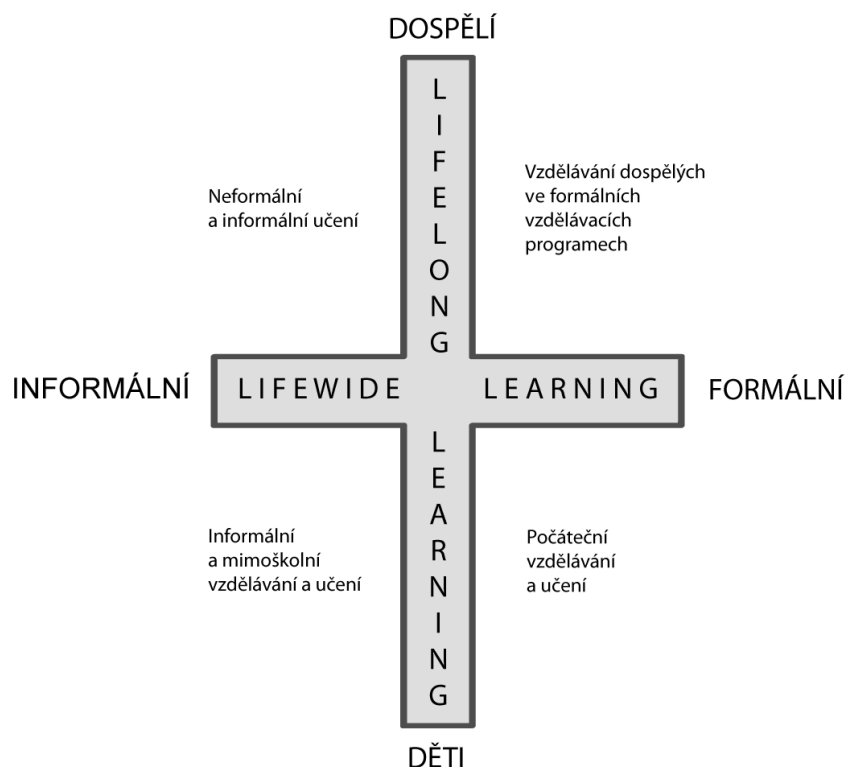


Obr. 11: Celoživotního vzdělávání (Mužík, 2004, s. 22)

¹⁰⁰ cit.: Mužík, 2004, s. 13

¹⁰¹ volně podle: Staudinger, Baumet in: Gruss, 2009, s. 153

Myšlenka celoživotního vzdělávání zdaleka není nová. Touto problematikou se zabýval již Platón ve své Ústavě, nebo Aristoteles v díle Etika Nikomachova. J. A. Komenský tuto myšlenku vyjádřil ve své koncepci pampédie, jako systém výchovy pro každý věk. „Ve stáří je hlavním úkolem života moudře využívat dosavadní životní práce, pomáhat mladším svými zkušenostmi.“¹⁰² Tato citace poukazuje na hlavní zaměření, která by mohla naplnit životní smysl seniora. Celistvě se tento koncept ale začíná strukturovat až kolem 50. a 60. let 20. století, což je způsobeno především poptávkou po kvalifikované pracovní síle (rozvoj technologií, globalizace, urbanizace a další vlivy).



Obr. 12: Celoživotní vzdělávání (Šerák, 2009, s. 17)

Rok 1970 byl vyhlášen OSN jako rok výchovy a vzdělávání a UNESCO zveřejnilo koncept celoživotního vzdělávání. Celoživotní vzdělávání začíná být postupně vnímáno jako nástroj boje proti sociálnímu vyloučení a nezaměstnanosti.¹⁰³

Vzdělání i dnes chápeme jako kapitál každého jedince a nedocenitelný zdroj čerpání, ať již v oblasti profesní, tak osobní, či sociální. Dnešní vzdělávání nás vede ke schopnosti co nejlépe se přizpůsobit životu ve společnosti a změnám, které s sebou tento způsob života neodmyslitelně nese.

Významnými dokumenty o celoživotním vzdělávání jsou Učení: skryté bohatství (Learning: The treasure within - UNESCO), které postulují čtyři základní pilíře učení: „učit se vědět, učit se jednat, učit se žít pohromadě s druhými, učit se být.“¹⁰⁴ Dále Celoživotní učení pro všechny (Lifelong

¹⁰² cit.: Mužík, 2004, s. 21

¹⁰³ volně podle: Šerák, 2009, s. 14

¹⁰⁴ cit.: Šerák, 2009, s. 15

learning for all - OECD) a Bílá kniha o vzdělávání (White paper on education and training - European Commission). Všechny tři dokumenty odkazují na vzdělávání dospělých a byly vydány v roce 1996, který byl současně prohlášen za rok celoživotního vzdělávání.

V antice se problematice životního období stáří věnoval především Řek Galénos z Pergamu. Stáří definoval jako stav mezi zdravím a nemocí, který způsobuje výměna tělních šťáv a úbytek krve, tepla a vlhka. Stárnutí ale podle Galéna můžeme ovlivnit životosprávou.

Od poloviny 20. století se začíná rozvíjet samostatná disciplína, nazvaná gerontopedagogika. Je koncipována jako teorie výchovy a vzdělávání ve stáří a v současné době zahrnuje veškeré edukační aktivity spojené se seniorskou populací, tzn. edukaci seniorů (těžiště vědeckého zájmu), preseniorskou edukaci (příprava na stáří) a proseniorskou edukaci (aktivity pro mezigenerační porozumění a pro uznání stáří ve společnosti).¹⁰⁵ Gerontopedagogika bývá vědeckou veřejností chápána jako součást andragogiky.

Pojmu andragogika poprvé užil Alexander Knapp v roce 1833. Používal tohoto termínu k popisu vzdělávání v dospělém věku. Současná andragogika se začala rozvíjet v 50. letech 20. století vlivem H. Hanselmanna a F. Pöggelera. H. Hanselmann vnímal andragogiku jako terapeuticky zaměřenou disciplínu náboženského charakteru. Vyžadoval, aby při práci s dospělými byly využívány odlišné metody, než při práci s mládeží a snažil se andragogiku oprostit od školské formy. Preferoval individuální výchovu založenou na dobrovolnosti a vyžadoval interakci vzdělavatele a vzdělaného. F. Pöggeler oproti tomu pojímal andragogiku didakticky. Též však akcentoval pro dospělé specifické formy výchovy a odmítal smysl výchovného působení u dospělých ve smyslu formování charakteru, které se podle něj týkalo pouze dětí a mládeže.¹⁰⁶

V kontextu sociálních kompetencí seniorů se asertivita odráží hned v několika oblastech. Sociální kompetence jsou určité dispozice, které vycházejí ze tří oblastí: ze znalostí, z dovedností (to, co umíme prakticky vykonávat) a z postojů (kdy jsme ochotni a připraveni jednat).¹⁰⁷

Vzdělávání je dnes chápáno jako způsob, kterým můžeme předcházet problému sociálního vylučování.

Samostatné vzdělávání seniorů má své kořeny ve Francii, kde vysoké školy jako první vůbec nabídly možnost seniorského studia.¹⁰⁸ Vzdělávání seniorů je zde pojímáno jako samostatná sféra vzdělávání dospělých. Má zcela jistě společné znaky se zájmovým vzděláváním, jako např. dobrovolnost, volný čas, uspokojování potřeb. Odlišuje se však svým zaměřením na osoby v postproduktivním věku a také svými cíly. Je zaměřeno na řešení konkrétních potřeb účastníků vzdělávacích kurzů.

Pod vlivem demografických proměn nabývá na důležitosti také další profesní vzdělávání seniorů. V důsledku již výše zmíněného stárnutí obyvatelstva bude v budoucnu nutné uplatnit tuto

¹⁰⁵ volně podle: Šerák, 2009, s. 189

¹⁰⁶ volně podle: Mühlbacher, 2004, s. 127 - 128

¹⁰⁷ volně podle: Kopecký in Vzdělávání na doživotí, 2008, s. 13

¹⁰⁸ volně podle: Šerák, 2009, s. 194

skupinu i v oblasti pracovní sféry. K tomu bude ovšem třeba aktualizovat jejich schopnosti a znalosti, nebo je nechat, aby si osvojili kompetence zcela nové.

Nabídka poskytovaných vzdělávacích příležitostí se bude pravděpodobně měnit. Vzhledem k tomu, že dnes diskutovaná věková hranice odchodu do důchodu se pohybuje kolem 70 let, bude se motivace z původní snahy zvýšit kvalitu života seniora, přesouvat k ekonomickým stránkám vzdělávání seniorů.

Otázka kvality života seniorů je jedním z hlavních úkolů v projektu Světové zdravotnické organizace (WHO) Zdraví pro 21. století. Seniorům ve společnosti je nutné zajistit základní biologické potřeby, zachovat jejich rozhodovací kompetence, aktivně je zapojovat do společenských procesů, nechat je, aby mohli uspokojovat vlastní zájmy a zajistit, aby je společnost respektovala a tím se zajistila kvalita a důstojnost jejich životů.¹⁰⁹

V ČR věnuje pozornost seniorům Národní program přípravy na stárnutí 2003 - 2007, vydaný v roce 2002. Program je zaměřen na podporu těchto oblastí života seniorů:

- „etické principy (16 opatření)
- přírozené sociální prostředí (9 opatření)
- pracovní aktivity (17 opatření)
- hmotné zajištění (7 opatření)
- zdravý životní styl a kvalita života (10 opatření)
- zdravotní péče (8 opatření)
- komplexní sociální služby (17 opatření)
- společenské aktivity (11 opatření)
- vzdělávání (14 opatření)
- bydlení (5 opatření)“¹¹⁰.

OSN vydala mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí, který byl přijat 12. 4. 2002 na závěr II. světového shromáždění o stárnutí v Madridu. Ten reaguje na problémy současného stárnutí a vymezuje úkoly pro přítomnost i blízkou budoucnost. V roce 1990 vyhlásila OSN 1. 10. jako mezinárodní den seniorů.

Dále byl přijat celoevropský program zdravotní výchovy pro staré občany „Stárnout zdravě v Evropě“. Do programu se zapojilo např. i Život 90 o. s. Také Charta práv a svobod starších lidí, kterou vypracovala Univerzita v Lovani s Centrem celoživotního vzdělávání na Svobodné univerzitě v Bruselu, zdůrazňuje, že staří lidé představují pro společnost významné zdroje, a nejen objekty vyžadující pomoc.

Svaz důchodců ČR založil dne 31. 5. 2005 Radu seniorů ČR, vydávající seniorské noviny Doba seniorů, v centrech sociálních služeb fungují kluby důchodců, informační a poradenská centra, přístupné jsou i telefonické linky krizové intervence pro seniory, dobře se rozvíjí služba Areion, která

¹⁰⁹ volně podle: Šerák, 2009, s. 187

¹¹⁰ cit: Šerák, 2009, s. 188

poskytuje tísňové volání pro zdravotnickou pomoc, vychází mnoho časopisů zaměřených na věkovou skupinu seniorů (uvedme např. časopis Generace, Senioři, Senior revue, Česká geriatrická revue). Z internetových stránek, které se věnují problematice seniorů jmenujme např. www.zivot90.cz, www.seniorum.cz, www.remedium.cz, www.diakonie.cz, www.senio.cz, www.forsenior.cz, www.tretivek.cz, www.stari.cz, www.gerontocentrum.cz, www.charita.cz.

Vzdělávací aktivity seniorů jsou zaměřeny na zkvalitnění života a jejich cílem je především udržení fyzických a intelektuálních sil jedince a soustředění se na prevenci, kompenzaci či odstranění deficitů.

Motivace pro vzdělávání v pokročilém věku je u jednotlivých lidí velmi různá. Předpokládáme, že chtějí uspokojit vlastní potřeby, kterými jsou např. potřeba aktivity, užitečnosti, naplnění osobního zájmu, sociálního kontaktu, seberealizace, snížení pocitu osamění a zvýšení nezávislosti. Pomocí různých aktivizačních metod můžeme navodit u seniorů spokojenost, nebo překonat prázdnotu.

3.1 Možnosti vzdělávání seniorů

Zvláště během posledních let vznikají v ČR různé organizace, občanská sdružení, nadace, svépomocné skupiny, které se věnují rozvoji programů pro seniory a seniorské otázky obecně. Také se snaží ovlivnit celospolečenský pohled na stáří.

Nejnámější institucí věnující se edukaci seniorů jsou nejspíše Univerzity třetího věku. Jejich zastřešující organizací je Asociace univerzit třetího věku. Senior zde získává možnost věnovat se oboru, o který se zajímal již v minulosti, ale z nějakého důvodu jej nemohl studovat. Zahrnují nabídku vzdělávacích aktivit pořádaných vysokými školami. Jsou většinou určeny seniorům, kteří mají ukončené středoškolské vzdělání s maturitou a ukončili výdělečnou činnost. Úroveň přednášek je zde skutečně vysokoškolská a kurzy trvají od jednoho do šesti semestrů.

První instituci tohoto druhu založil v Toulouse Pierre Vellas v roce 1973.¹¹¹ U nás jsou dnes podobné aktivity rozšířeny na téměř všechny vysoké školy, přičemž první možnosti vzdělávání seniorů poskytovala v 80. letech 20. století Univerzita Palackého v Olomouci a Lékařská fakulta Univerzity Karlovy v Praze.

V roce 1993 byla v Brně založena Asociace univerzit třetího věku, která má dnes více než 45 členských vysokých škol, poskytujících univerzitní vzdělání pro generaci třetího věku. V ČR studuje na Univerzitách třetího věku zhruba 10 000 seniorů. Charakter studia je zájmový, senioři po jeho ukončení nezískávají akademický titul ani jinou kvalifikaci.

Od 70. let 20. století vznikají také tzv. akademie třetího věku. Plní důležitou funkci hlavně v oblastech, kde není k dispozici nabídka vzdělávání ze strany vysokých škol. Z toho plyne i menší náročnost studia a přizpůsobení místním poměrům. Akademie třetího věku fungují většinou pod

¹¹¹ viz Šerák, 2009 , s. 197

záštitou různých místních institucí. Posluchač získává potvrzení o absolvování kurzu na základě prezenze.

Český rozhlas 2 – Praha nabízí zajímavý program, a to rozhlasovou akademii třetího věku. Cykly bývají rozmanitě zaměřené – na psychologii, medicínu, historii atd. V rámci každého cyklu posluchači zpracovávají písemné práce. Absolventi na konec obdrží diplom. Rozhlasová akademie organizuje i další volnočasové aktivity pro seniory jako jsou různé zájezdy, či rehabilitační pobyty.

Univerzity volného času se zabývají systematickým zájmovým vzděláváním především v oborech, o které je celkově zvýšený zájem. Mohou je navštěvovat všichni občané po dovršení věku 18 let. Bývají zaštiťovány kulturními domy, knihovnami, Centrem celoživotního vzdělávání, či domovy důchodců.

Důležitou součástí sítě vzdělávání seniorů je Centrum celoživotního vzdělávání, sídlící v Praze v Kulturním domě na Vltavské. Zápisné na jeden semestr činí 300 Kč a člověk může navštívit volitelné množství z 35 vypisovaných kurzů, kapacita je 600 míst.¹¹² Toto centrum sdružuje další menší instituce, které fungovaly dříve samostatně. Můžeme jmenovat např. Centrum zdravého stárnutí, jež nabízí penzum přednášek, které jsou zaměřeny na ochranu zdraví, kondice a udržení autonomie ve stáří.

Rada seniorů ČR je občanské sdružení, které bylo založeno v roce 2005. Organizuje mnoho aktivit, vydává časopis Doba seniorů a nabízí internetové poradenství.

Kluby seniorů, dříve narozených, či kluby důchodců jsou další z možností, jak senioři mohou obohacovat svůj vzdělávací a aktivní životní program. Oproti Univerzitám třetího věku zde ale mají frekventanti osobnější a trvalejší vztahy, pracují v menších skupinách, akcentuje se zde rozvoj osobních zájmů a uspokojování potřeby sociálního kontaktu. Kluby organizují různá sportovní utkání, výlety, vycházky, kulturní a společenské akce apod. Zřizovateli těchto institucí bývají např. orgány místní správy, domovy důchodců, či charitativní organizace.

Občanské sdružení Život 90 je nestátní nezisková organizace, založená na svépomoci a dobrovolnictví. Dobrovolnictví je v České republice právně upraveno zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Mezinárodním dnem dobrovolnictví je 5. prosinec. Život 90 o. s. založili manželé Lormanovi 24. 10. 1990.

Život 90 pomáhá výrazně zlepšovat kvalitu života seniorů pomocí organizace různorodých vzdělávacích či sociálních a herních aktivit. Sídlí v domě Portus v centru Prahy a seniorům nabízí rozsáhlé portfolio sociálních služeb: telefonickou krizovou intervenci, tísňovou péči Areion, centrum denních služeb, rehabilitační centrum, sociální a odborné poradenství, pečovatelskou službu.

V rámci centra denních služeb zde funguje tzv. Akademie seniorů, což je významný vzdělávací projekt, který nabízí edukační programy (jazykové kurzy, počítačové kurzy), přednášky (zdravotní a historická tematika), zájmové kurzy (šití, malování, keramika), reminiscenční projekty (tvůrčí psaní, sběratelství), kluby (filatelistický, klub osamělých žen, klub bridžistů, klub seniorů

¹¹² informace z ledna 2010

starších 80 let), pohybové aktivity (jóga, turistika, rehabilitační cvičení). Dále nabízí možnosti arteterapie a muzikoterapie, kulturní programy, využití klubové kavárny U Elišky, internetové kavárny, centrum dobrovolníků seniorů, Evropské projekty, projekt Vánoční projížďka Prahou pro nepohyblivé seniory a v neposlední řadě také senior bazar. Seniorům je zde k dispozici také divadlo U Valšů, restaurace a zubní ordinace.

Život 90 vydává časopis Generace, což je v České republice nejdéle vycházející časopis pro seniory (od roku 1998). Občanské sdružení Život 90 má své stanovy, poslání i organizační strukturu. Pravidelně vydává výroční zprávy i měsíční zpravodaj domu Portus.

Nevládní nezisková organizace Občanské sdružení Remedium je zaměřeno na vzdělávání, podporu a pomoc v psychosociální oblasti a tím dává příležitost ke zkvalitnění života. Realizuje vzdělávací, společenské a pohybové programy pro seniory, provozuje občanskou poradnu, ale také podporuje rozvoj pomáhajících profesí a to skrze vzdělávací programy a vydávání odborných materiálů. Prostřednictvím internetových stránek zde probíhá dražba obrazů na podporu seniorů, jednou až dvakrát ročně se pořádá benefiční akce pro zviditelnění programů a záměrů sdružení.

Český svaz žen nabízí svým členkám široké portfolio zájmového vzdělávání ve formě přednášek a diskusí. Každoročně organizují například vánoční večírky s bohatým programem. Toto občanské sdružení je nevládní ženská organizace s celorepublikovou působností, fungující především na bázi dobrovolnictví v zájmu žen a zachovávání jejich práv. Toto občanské sdružení existuje již bezmála dvacet let. V Praze má základní organizaci v obvodech Praha 3, 4, 5, 6, 8 a Praha 10. Praha 4 má zhruba dvacet členek, jimiž jsou ženy v seniorském věku, z nichž některé se též účastnily našeho anketního šetření.¹¹³ Tyto ženy se scházejí dvakrát ročně, fungují na bázi svépomoci, navštěvují Univerzitu třetího věku, jezdí s místním klubem důchodců na výlety, pořádají počítačové kurzy, na schůzce si zvou hudebníky a jiné umělce, aby byl jejich program bohatší. Podle svých slov jsou rády, že „nesedí jen tak doma“. Kraj Praha pro své členky vydává zpravodaj Pražanka.

Též Městské knihovny nabízejí mnoho zajímavých programů, které připravují pro seniorskou populaci.

Mezi možnosti rozvoje a aktivizace seniorů tedy řadíme:

- pomáhat seniorům nalézat smysl života a motivovat je k dalšímu úsilí,
- posilovat důstojnost, sebeúctu, pocit sounáležitosti, opory, jistoty,
- používat aktivizační a kompenzačních pomůcky, činnosti v zájmových kroužcích, dovednostně-rozvojových a vzdělávacích programech, umožnit seniorům prožít úspěch,
- trénování paměti, petterapie, ergoterapie,
- účast na soutěžích a poznávacích výletech.¹¹⁴

Aktivity by měly respektovat věk a měly by být přizpůsobeny individuálním potřebám seniorů.

¹¹³ viz kapitola 4.1.1.1

¹¹⁴ volně podle: Shánilová, 2007, s. 55 - 57

3.2 Didaktické zásady a požadavky na kurz asertivity pro seniory

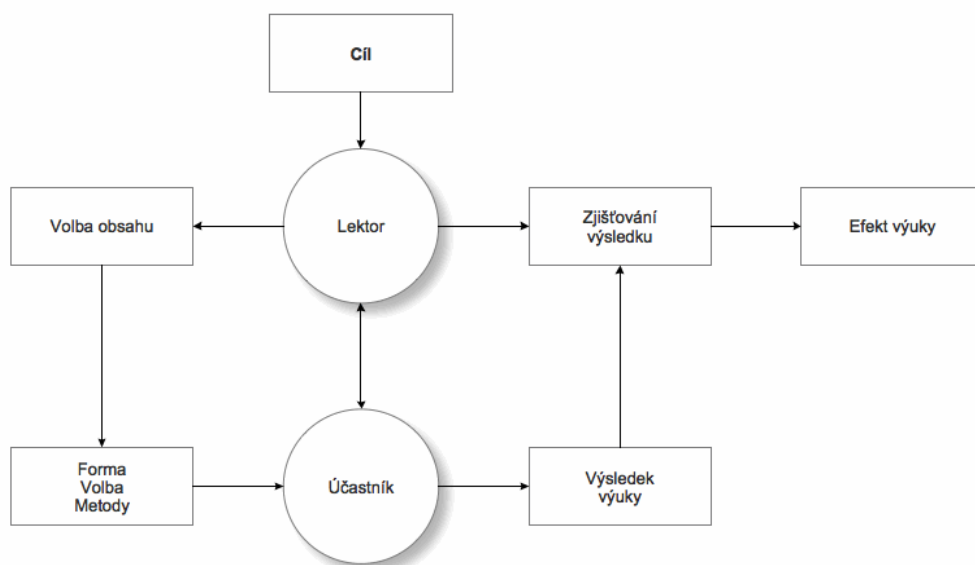
Cílem kurzu je podpořit osobní rozvoj seniorů v oblasti komunikace, konkrétně asertivního způsobu jednání.

Učení bude probíhat v několika rovinách. Učení se faktům, pojmům a osobnostně sociální učení.¹¹⁵ Nejvýznamnější je zde právě možnost rozvíjet se na poli osobnostním a sociálním.

Při tvorbě vzdělávacího projektu pro seniory je třeba brát v úvahu specifika v oblasti učení této věkové skupiny. Patří sem delší čas k osvojení nového poznatku, pokles kognitivních funkcí, který je ovšem velmi individuální a lze jej účinným tréninkem zastavit či zlepšit. Vliv na duševní svěžest jedince má jeho intelektuální aktivita, protože pokud mozek pravidelně trénujeme a používáme, podává vyšší výkon.

Vzhledem k dobrovolnosti lze předpokládat, že realizace vzdělávacího projektu by měla probíhat v partnerském kooperativním prostředí. Je důležité v účastnících vzbudit zájem a ukázat jim, že konkrétní problematika má pro ně bezprostřední význam a hodnotu.

Výuka je složitý proces, který je ovlivňován mnoha vnějšími i vnitřními faktory. Je třeba počítat s tím, že složení účastníků kurzu bude heterogenní (věkové rozpětí, různá motivace, různé životní zkušenosti, učební styly atd.) a že didaktický proces u dospělých, potažmo u seniorů, má svá specifika (viz obr. 13).



Obr. 13: Didaktický proces s dospělými (Mužík, 2004, s. 61)

Je třeba uvědomit si i fakt, že věkové rozpětí seniorské populace je dosti široké. Práce se seniorem ve věku šedesátí let je odlišná od práce se seniorem, kterému je osmdesát let. Proto budou do kurzu přednostně přijati zájemci, kteří se z hlediska věku pohybují v pásmu raného stáří, tedy mezi 60

¹¹⁵ inspirováno: Valenta in Kořa et al., 1995, s. 138 - 140

a 75 lety. Dalším faktorem pro zmíněnou věkovou diferenciaci je i fakt, že anketního šetření se účastnilo necelých 8 % respondentů, kterým je víc než pětasedmdesát let.¹¹⁶

Kurz asertivity pro seniory bude probíhat ve skupině 8 - 10 seniorů jako pět 180 minutových bloků, s frekvencí 1x za týden.

Podávané informace je nutné strukturovat a zpřístupňovat srozumitelnou formou, uvážit také grafickou stránku vzdělávacích materiálů (velikost písma, kontrast, barevnost) i stručnost a jasnost jednotlivých sdělení. Neméně důležitá je volba místa konání kurzu, bezbariérovost přístupu, intenzita osvětlení, hlasitost výkladu a přiměřená délka kurzu, či jeho kvalitní časová strukturace.

Vyučovanou látku je třeba logicky rozčlenit, výklad by neměl být příliš rychlý (přehnaná rychlost snižuje kvalitu i kvantitu naučeného). Během výuky je důležité dělat pauzy, které jsou vyplněny např. fyzickou aktivitou. Jedná se o cca 2-5 minutová cvičení, která znovu obnoví pozornost.¹¹⁷ Velmi důležitá je v neposlední řadě vnitřní motivace jedince k učení.

Schopnost dospělých lidí učit se byla dlouho opomíjena a zpochybňována. Dnes víme, že i dospělí a senioři jsou v procesu učení schopni dosahovat dobrých výsledků. Je však třeba dát každému z účastníků šanci na úspěch.

Proces učení probíhá odlišně, než u dětí. Pro efektivní učení by měly být splněny následující tři podmínky:

- mám možnost učit se (dovolují mi to fyzické, psychické i sociální možnosti),
- chci se učit (mám silnou vnitřní motivaci),
- umím se učit (zvládám a znám svůj učební styl).¹¹⁸

Standardní postup při přípravě vzdělávacích aktivit uvádí Šerák následovně:

- 1) analýza a identifikace vzdělávacích potřeb
 - předchází samotné vzdělávací akci, zjišťuje se pomocí konkrétních výzkumných metod,
- 2) formulace učebních cílů
 - správně stanovené učební cíle by měly plnit funkci:
 - motivační – motivuje k aktivitě,
 - regulativní – stanovení obsahu, metod a forem výuky,
 - kontrolní – od stanovených cílů se odvíjí hodnocení,
- 3) stanovení obsahu vzdělávací akce
 - obsah vzdělávací akce se taktéž odvíjí od výsledků výzkumné sondy,
- 4) znalost profilu účastníků
 - pomáhá při stanovení metod a forem výuky, výběru didaktických pomůcek apod.,

¹¹⁶ viz graf č. 6, s. 80

¹¹⁷ srov.: Livečka, 1979, s. 130: Podle něj během procvičování látky není žádoucí dělat delší přestávky, protože ty u starších osob zhoršují výkon. Proto byly zvoleny tzv. minipauzy, vyplněné fyzickou aktivitou, které mají pozitivní efekt. Konkrétně viz kapitola 4.1.2.

¹¹⁸ volně podle: Šerák, 2009, s. 62

- 5) výběr didaktických forem a metod
 - pro kurz asertivity budou zvoleny dialogické a aktivizační metody, výuka bude probíhat skupinovou formou,
- 6) organizační zabezpečení akce
 - obsahuje časový, místní a případně finanční plán,
- 7) stanovení kritérií hodnocení
 - evaluační proces.¹¹⁹

Výuka by měla být rozdělena do několika fází:

- 1) předsunutá část
 - získání informací o účastnících, o jejich motivaci a očekávání,
- 2) vstupní část
 - vytvoření příznivé partnerské atmosféry, vzbuzení zájmu ke spolupráci, seznámení s cíli výuky a plánovaným průběhem lekce, potažmo celého kurzu,
- 3) střední část
 - konkrétní dosahování cílů výuky,
- 4) výstupní část
 - evaluace.¹²⁰

Fáze samotného didaktického procesu dělíme na:

- 1) fázi motivační
 - na motivaci je často závislý i celkový efekt výuky, motivace dává činnosti zaměření,
 - lektor musí počítat s tím, že jeho motivace se bude shodovat s motivací účastníků kurzu,
 - motivací v případě kurzu asertivity pro seniory je možnost vlastního rozvoje, využití získaných dovedností v praxi a z toho plynoucí možnost zkvalitnění stáří, možnost otevřeně komunikovat a dále též smysluplné setkávání s lidmi stejného zájmu a věku,¹²¹
- 2) fáze vytváření vědomostí a formování dovedností a návyků
 - analyzovat a vytipovat problém, vybavit si pravidla k řešení úkolu, dosadit je do konkrétních veličin, vyřešit problém,
- 3) fáze ověřování výsledků výuky
 - závěrečné zhodnocení výsledků výuky.¹²²

Organizační rámec, do kterého zasazujeme výuku, nazýváme didaktickou formou. Jsou to různé způsoby organizace výuky.

¹¹⁹ dělení podle: Šerák, 2009, s. 64

¹²⁰ dělení podle Mužík, 2004, s. 61

¹²¹ podrobněji viz kapitola 4.1.1.1

¹²² dělení podle: Mužík, 2004, s. 50 - 51

Autoři dělí vzdělávací formy na frontální vyučování, skupinové a kooperativní vyučování a individualizované vyučování.¹²³

Skupinové a kooperativní vyučování použijeme při realizaci kurzu asertivity pro seniory.

Též výběr didaktických metod je klíčový pro úspěšný průběh kurzu.

Metoda znamená postup, kterým lektor předává informace a formuje dovednosti účastníků.

Didaktické metody lze rozdělit na:

- 1) teoretické (přednáška, seminář – objasňují pojmy, teorie a principy),
- 2) teoreticko-praktické (diskuzní metody, problémové metody, programovaná výuka, projektové metody – zaměření na zvládnutí úspěšného jednání v praxi, poskytují též teoretické poznatky),
- 3) praktické (instruktáž, koučink, stáž, exkurze – postupy praktického zaučení).¹²⁴

Jiní autoři uvádí jako nejvhodnější členění toto:

- 1) monologické metody (např. přednášky, referáty),
- 2) dialogické metody (např. seminář, diskuze),
- 3) organizační metody (např. exkurze),
- 4) kombinované metody (např. tematické večery).¹²⁵

Aktivizační metody dělíme podle interaktivity na:

- 1) „diskuzní metody
- 2) situační metody
- 3) inscenační metody
- 4) didaktické hry
- 5) specifické metody“¹²⁶.

Vzhledem k výsledkům empirického šetření¹²⁷, budou pro potřeby kurzu v různých kombinacích využívány především právě tyto aktivizační metody. Dále budeme pracovat s metodami monologickými (výklad, přednáška) a dialogickými (diskuze).

Vše, co napomáhá dosažení stanovených cílů vzdělávání, spadá pod pojem didaktické prostředky (obr. 14). Řadíme sem především různé učební pomůcky.

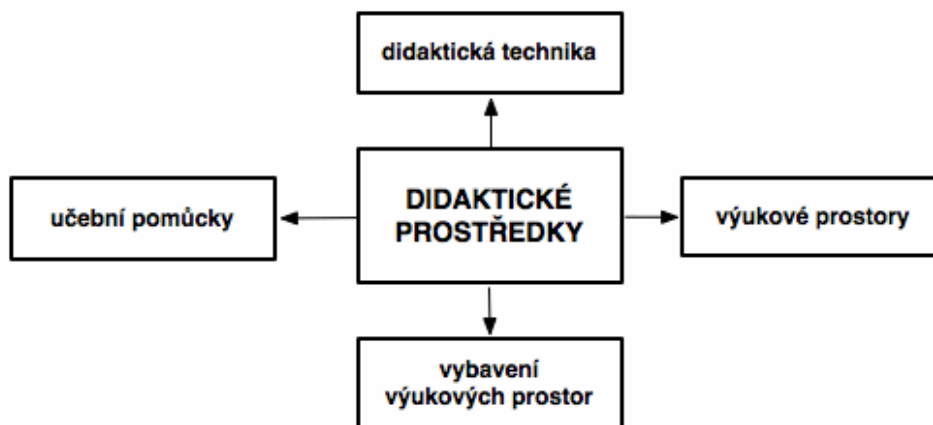
¹²³ podrobněji viz Skalková, 1999, s. 205 - 215

¹²⁴ dělení podle Mužík, 2004, s. 69

¹²⁵ dělení podle Šerák, 2009, s. 68

¹²⁶ dělení podle Skalková, 1999, s. 170

¹²⁷ podrobněji viz kapitola 4.1.1



Obr. 14: Didaktické prostředky (Šerák, 2009, s. 80)

Učení by v případě kurzu asertivity pro seniory nemělo probíhat pouze za zdi učebny v době lekce. Zvolená problematika má takový charakter, že je třeba trénovat získané znalosti a dovednosti v každodenním kontaktu se světem. Proto senioři obdrží zápisníky. Do nich si během týdne budou zaznamenávat situace, do kterých se dostali a měli možnost si v nich uvědomit potřebu asertivity, anebo ji přímo využít. Tyto situace budou průběžně reflektovány.

Zodpovědností lektora bude mimo jiné udržovat kontext kurzu a neskouzávat do psychoterapie. Sledovat tuto hranici může být náročné, proto je důležité případné aktivity včas směřovat k ukončení.

V seniorském věku je třeba počítat se skutečnostmi, které mohou mít vliv na omezení efektivního učení. Těmito faktory mohou být:

- osvojování nových poznatků vyžaduje delší čas,
- učební styl (senior, který ovládá vlastní strategii učení, si poznatky osvojuje lépe),
- časté zdravotní obtíže a omezení,
- psychické rozpoložení,
- dobré fungování dlouhodobé paměti, omezení krátkodobé paměti,
- omezení kapacity paměti,
- kratší doba soustředění,
- odlišné názory na problematiku,
- stereotypy v myšlení.

Za výhody a faktory stimulující učení u seniorů oproti tomu považujeme následující skutečnosti:

- větší osobnostní zralost,
- možnost hledat východiska v životních zkušenostech,
- rychlost učení nahrazuje jeho přesnost,
- schopnost selektovat informace,
- potřeba sebeuplatnění a z této skutečnosti plynoucí vyšší stupeň motivace,
- větší množství dříve získaných dovedností a vědomostí.

4. Program rozvoje asertivních dovedností pro seniory: projekt, realizace, evaluace

4.1 Tvorba vzdělávacího projektu

Tato část práce se zabývá popisem a výsledky empirického šetření, které bylo zpracováno pro účely vytvoření programu asertivních dovedností pro seniory. Záměrem práce není zobecňovat výsledky na celou seniorskou populaci, ale vázat je pouze na oslovený vzorek respondentů.

Anketní šetření zjišťuje zájem o vzdělávání v oblasti asertivity u seniorů, význam jednotlivých asertivních dovedností pro seniory a zároveň s tím související problém vzdělávacích forem, jakými by se respondenti chtěli v této oblasti dále rozvíjet. Tato část se skládá z předvýzkumu a anketního šetření.

Metoda expertního šetření byla zvolena z důvodu objektivizace výsledků anketního šetření a získání dalších přínosných pohledů na problematiku. Expertního šetření bylo využito ke komparaci výsledků dat získaných od seniorů a názorů odborníků, kteří s nimi pracují.

Metodická koncepce kurzu asertivních dovedností bude svým obsahem i formou vázána na výsledky této empirické sondy.

4.1.1 Empirická sonda

4.1.1.1 Anketní šetření

Vybraná problémová oblast

- Zmapování problematiky rozvíjení sociálních kompetencí u seniorů s důrazem na asertivitu.¹²⁸

Cíle

- 1) Zjistit, jaký je zájem seniorů o vzdělávání v oblasti asertivity.¹²⁹
- 2) Zjistit, jaký význam jednotlivým asertivním dovednostem senioři přikládají.¹³⁰
- 3) Zjistit, jaké výukové strategie senioři preferují.¹³¹
- 4) Využít získané informace k vytvoření programu rozvoje asertivních dovedností u seniorů.¹³²

¹²⁸ teoretická základna viz kapitoly 1.5, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2

¹²⁹ význam asertivity pro seniory viz kapitola 2.2, vzdělávání seniorů viz 3. kapitola

¹³⁰ asertivní dovednosti a techniky jejich nácviku viz kapitola 1.5

¹³¹ vzdělávání seniorů viz 3. kapitola

¹³² didaktické zásady a požadavky na kurz asertivity viz kapitola 3.2

Popis výzkumné metody

Anketa byla zvolena jako výzkumná metoda z toho důvodu, že umožňuje oslovit větší množství respondentů. Využívá formy písemných odpovědí na otázky a její administrace je poměrně snadná.

Anketa je určitou variantou dotazníku. Hlavní rozdíl mezi anketou a dotazníkem spočívá v tom, že volba výběrového vzorku pro anketu je volnější a nemusí mít jasně statisticky vymezený výběr osob. Anketa mívá také značně užší rozsah otázek, než dotazník. Ankety se účastní pouze respondenti, kteří mají eminentní zájem se do výzkumu zapojit. Tato skutečnost snižuje možnost zkreslení výsledků ankety, protože respondenti se na problematiku skutečně soustředí a mají o ni zájem.

Otázky je třeba formulovat neutrálně, aby v respondentovi nebudili potřebu preference některé z nabízených odpovědí. Možnosti odpovědí byly zvoleny tak, aby byly rovnocenné a některé neodrazovaly, či naopak nevybízely ke zvolení. Po stránce jazykové byly otázky formulovány tak, aby byly jasné a srozumitelné, odpovídající věkové skupině respondentů a jejich kognitivní výbavě. Vzhledem k věku respondentů je nutno veškeré úkoly formulovat jasně, jinak velmi snadno dochází k nesprávnému pochopení a zkreslení výsledků.

Výsledky ankety budou sloužit k tvorbě metodického programu asertivních dovedností pro seniory. Pomohou zaměřit se na preferované oblasti asertivity a hlavně mi pomohou zvolit takovou formu výuky, která bude seniorům nejlépe vyhovovat.

Negativní stránkou ankety je právě fakt, že na ni neodpovídají všichni oslovení respondenti.

Výzkumná metoda ankety byla využita jako nástroj pro získání hrubé orientace v dané problematice.

• Předvýzkum

V průběhu příprav ankety byl proveden předvýzkum, jehož se zúčastnilo dvacet respondentů. Jeho cílem bylo zjistit, zda vytvořenou anketu bude možné využít pro širší veřejnost a zda tento výzkumný nástroj splní svou funkci tak, jak bylo zamýšleno.¹³³

Cíle

Cílem bylo získat odpovědi na následující otázky:

- 1) Zajímá seniory zvolená problematika?
- 2) Rozumí respondenti pokynům, které dostali?
- 3) Rozumí položeným otázkám správně?

¹³³ viz příloha A

S respondenty byl proveden krátký rozhovor, při kterém byli požádáni o spolupráci, seznámení s významem pojmu asertivita a s cíli i obsahem šetření. Poté jim byly představeny otázky položené v anketě a následovala diskuse o srozumitelnosti jejich formulace. Otázky mapují následující okruhy:

- a) zájem o danou problematiku,
- b) subjektivně vnímaný význam jednotlivých asertivních dovedností,
- c) osobní preference ve výběru vzdělávací strategie.

Anketa byla anonymní a její součástí byl dotaz na věk respondenta, jeho pohlaví a dosažené vzdělání.

Závěry

Z reakcí seniorů vyplynulo, že problematika asertivních dovedností je pro ně aktuální. Podle jejich názoru se jedná o málo zmapovanou oblast, která je pro jejich život v dnešním světě hodnotná.

Respondenti pokynům rozuměli. Je ale třeba zdůraznit, že u parametrické otázky mohou každou číselnou hodnotu použít pouze jednou (tzn. dotazovali se opakovaně, jak správně zaznamenat odpovědi). Dále je třeba dát respondentům na vypracování větší časovou rezervu, protože o problematice skutečně přemýšlejí. Je potřeba s nimi udržovat kontakt i v průběhu vyplňování ankety a registrovat jejich neverbální projevy, protože se často obávají položit doplňující otázky.

Respondenti otázkám rozuměli, nepotřebovali jednotlivé položky vysvětlovat.

Na základě předvýzkumu bylo přikročeno k menším změnám ve formulaci otázek. Možnost odpovědi v poslední otázce byla rozšířena na dvě varianty, protože senioři se neradi rozhodovali pouze pro jednu alternativu.

• Anketní šetření

Respondenti byli požádáni o zodpovězení otázek, které anketa obsahuje.¹³⁴ U seniorů byla jako výzkumná metoda zvolena písemná anketa vzhledem k tomu, že cílem bylo získat vzorek alespoň 80 respondentů.

Průběh zadávání ankety

Nejdříve bylo třeba seznámit se se sítí existujících zařízení, zajišťujících volnočasové aktivity pro seniory. Dále pak přímo s fungováním konkrétních institucí, které na anketním šetření spolupracovaly.

Před rozdáním anketních listů jsem se představila a formulovala cíle a obsah šetření. Respondenti byli ujištěni, že získané informace nebudou nijak zneužity a budu s nimi pracovat pouze

¹³⁴ viz příloha B

já. Dále byli upozorněni také na to, že anketa není znalostní a je anonymní. Uvedla jsem i skutečnost že na základě získaných informací budu připravovat rozvojový program asertivních dovedností, na který je možné se ihned přihlásit, což působilo jako silný motivační prvek.

Poté bylo přikročeno k rozdání anketních listů a respondenti byli požádáni o jejich vyplnění. Slovně i písemně jsem objasnila pojem asertivita. U každé zmíněné asertivní dovednosti jsem uvedla krátký příklad použití, či situaci, které se využití této dovednosti může týkat.

Ujistila jsem se, zda jsou pokyny jasné. K nedorozuměním nebo nepochopení v drtivé většině případů nedocházelo. Osobní kontakt s respondenty byl v tomto případě významný. Umožnil získat důvěru a vzbudit zájem o problematiku.

Po vyplnění ankety jsem nechala kolovat záznamový arch, kam senioři, kteří měli zájem zúčastnit se kurzu asertivity, uvedli potřebné údaje.¹³⁵ Tyto údaje byly podstatné pro určitou možnost homogenizace účastníků.

Respondenti

Ankety se zúčastnilo celkem 102 respondentů ze 130 oslovených. Na základě předběžných rozhovorů se seniory jsem se rozhodla oslovit respondenty nezávisle na pohlaví, kteří aktivně docházejí do některého z pražských specializovaných zařízení, či spolků, jež se zabývají skupinovým vzděláváním seniorů v nejširším smyslu slova.

Respondenti jsou frekventanty těchto zařízení:

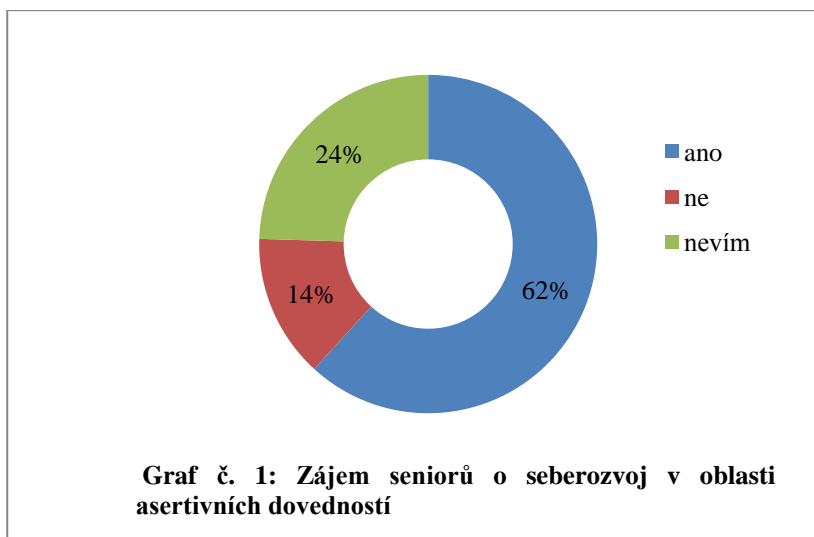
<i>Zařízení</i>	<i>Počet respondentů</i>
Život 90 o.s.	56
Sdružení seniorů Praha 2	21
Svaz žen	13
Klub seniorů Praha 4	12

Tabulka č. 1: Respondenti anketního šetření

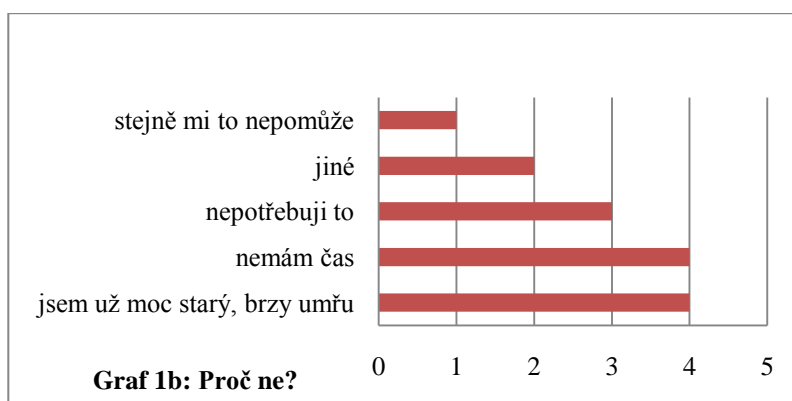
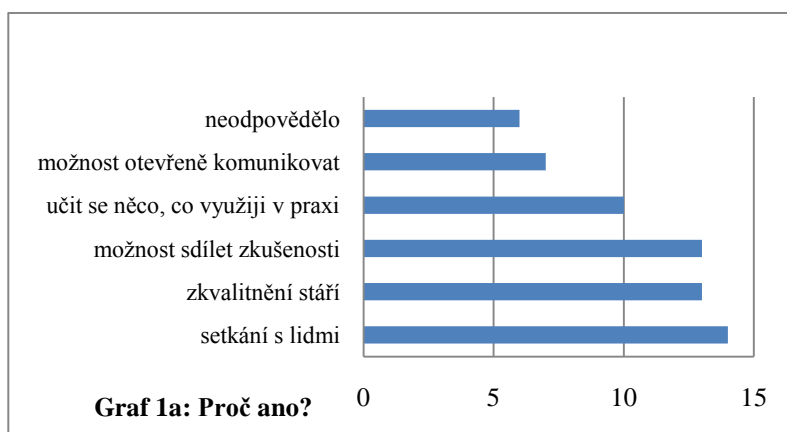
Popis otázek, jejich vyhodnocení a interpretace

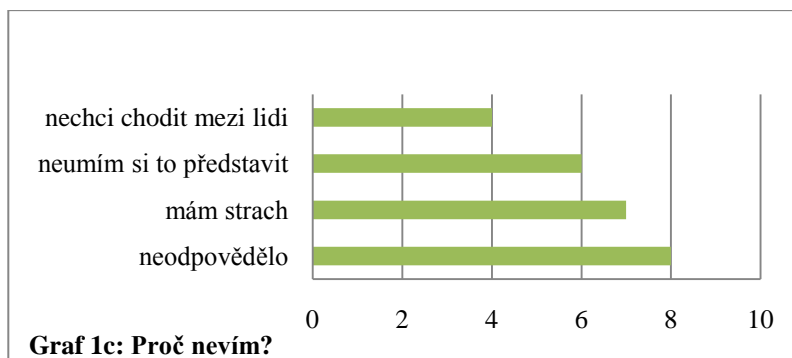
První otázka je polouzavřená. Zjišťuje zájem respondentů rozvíjet se v asertivním způsobu jednání (viz graf č. 1). Dává respondentům na výběr ze tří alternativ odpovědí a mapuje též jejich motivaci (viz grafy 1a, 1b, 1c). Tyto odpovědi byly různorodé, a proto byly generalizovány do několika základních okruhů.

¹³⁵ viz příloha C



Z výsledků je patrný poměrně velký zájem o sebevzdělávání v této problematice. To je možné interpretovat pomocí faktu, že anketního šetření se účastnili senioři, kteří jsou zvyklí aktivně nakládat se svým volným časem.

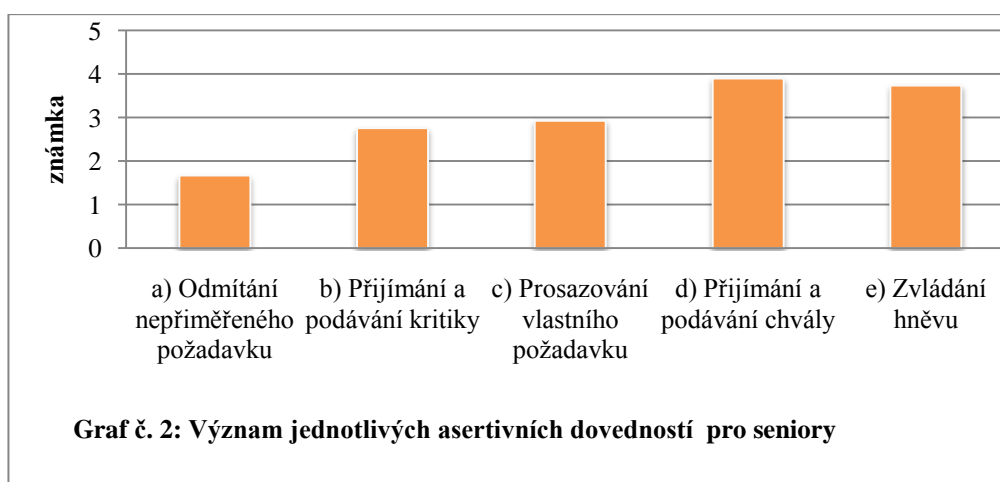




Graf 1c: Proč nevím?

Druhá otázka je parametrická. Mapuje významnost jednotlivých asertivních dovedností pro seniory. Respondent jednotlivé možnosti označuje jako ve škole od 1 do 5 (1 - nejvýznamnější dovednost, 5 - nejméně významná dovednost), přičemž každou hodnotu smí použít pouze jednou. Výsledná průměrná známka udává, kterým dovednostem připisují senioři subjektivně největší význam a které naopak za příliš významné nepovažují.

Odpovědi byly vyhodnoceny za pomoci určení aritmetického průměru u každé varianty odpovědi. Ta dovednost, která obdrží nejnižší průměrnou známku, je považována za nejvýznamnější.



Graf č. 2: Význam jednotlivých asertivních dovedností pro seniory

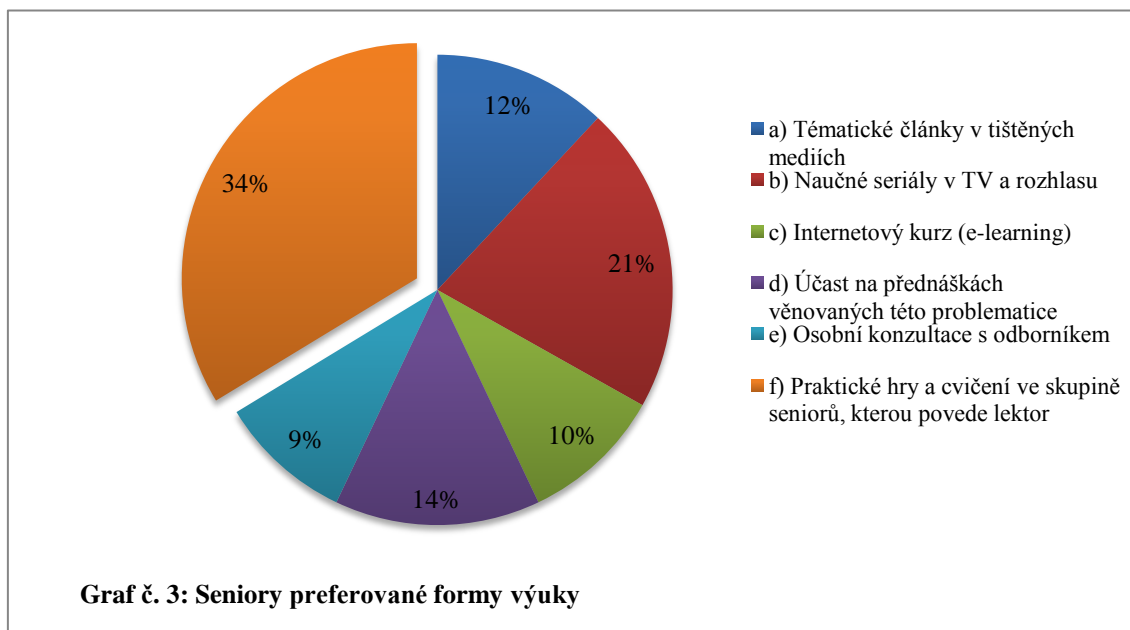
Jak ukazuje graf č. 2, asertivní dovednosti podle jejich významu seřadili respondenti takto:

- za nejvýznamnější dovednost považují dovednost odmítání nepřiměřeného požadavku, její průměrná známka je 1,7,
- následuje schopnost přijímat a podávat kritiku s průměrnou známkou 2,8,
- na třetím místě se nachází dovednost umět prosadit svůj požadavek se známkou 2,9,
- schopnost zvládat hněv byla ohodnocena známkou 3,7,
- za nejméně významnou považují senioři schopnost umět přijímat a podávat chválu. Tato dovednost obdržela průměrnou známku 3,9.

Při realizaci programu asertivity pro seniory bude kladen důraz především na dovednosti označené jako nejvýznamnější.

Třetí otázka je uzavřená, respondent volí maximálně dvě varianty odpovědi, aby dal najevo, které výukové strategie preferuje. Ty varianty, které získají nejvyšší procento hlasů, budou považovány za preferované. Vyhodnocení bude provedeno sečtením dosaženého skóre u jednotlivých variant odpovědí a převedením hodnoty na procenta.

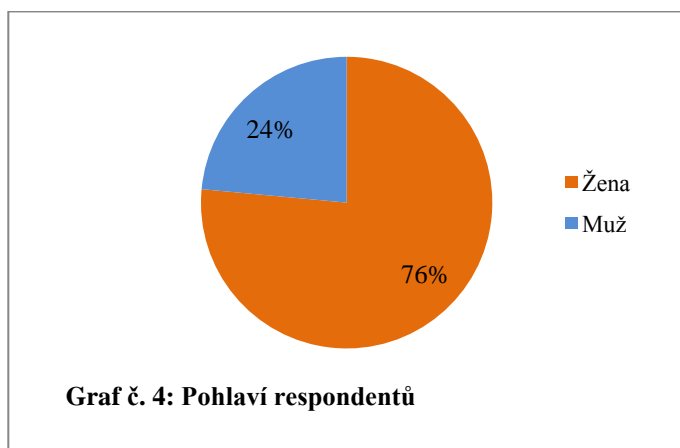
Ta varianta, která získá nejvyšší procento hlasů, bude považována za preferovanou formu výuky.



Graf č. 3 zobrazuje procentuelní vyjádření preferovaných forem výuky:

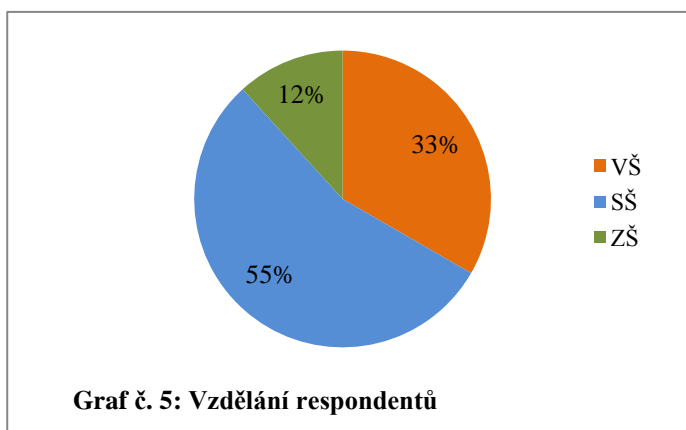
- praktické hry a cvičení pod vedením lektora preferuje 34% respondentů.
- naučné seriály v TV a rozhlasu preferuje 21% respondentů. Velmi mne potěšil větší procentuelní rozdíl mezi touto variantou odpovědí a variantou, která se umístila jako první. Očekávala jsem zde menší procentuelní rozestup. Je vidět, že senioři nechtějí ustrnout a mají zájem se aktivně věnovat sebevzdělávání sice náročnější, ale zajímavější a efektivnější formou.
- účast na přednáškách věnovaných této problematice preferuje 14% respondentů.
- tematické články v tištěných médiích zvolilo 12% respondentů, což může být pravděpodobně způsobeno častými deficity seniorů v oblasti vidění.
- internetový kurz i účast na přednáškách věnovaných této problematice by preferovalo 10% respondentů, což je dosti vysoké číslo vzhledem k průměrnému věku vzorku.
- jako nejméně zajímavý způsob se jeví osobní konzultace s odborníkem, pro kterou hlasovalo pouhých 9% respondentů.

Ankety se účastnilo celkem 102 respondentů, 76% žen, 24% mužů, jak demonstruje graf č. 4.

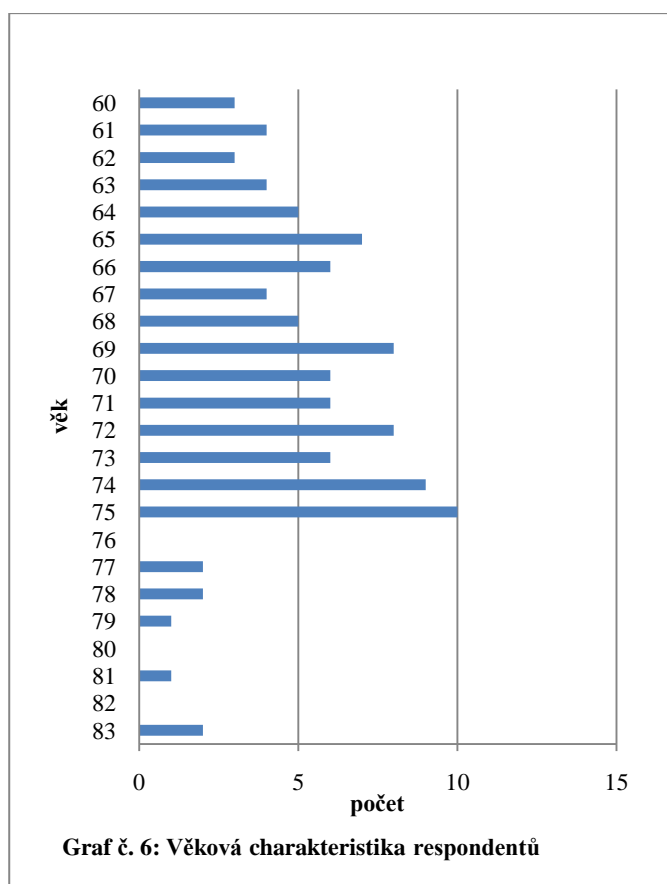


Tyto hodnoty nejsou vzhledem k rozložení pohlaví v seniorské populaci nijak výjimečné. Dalším faktorem převahy žen je fakt, že muži v důchodovém věku obecně nežijí tak společenským životem a klientelu zařízení pro seniory tvoří ve většině ženy.

Graf č. 5 ukazuje, že 33% respondentů má vysokoškolské vzdělání, 55% středoškolské vzdělání a 12% základní vzdělání. Toto rozložení není v populaci seniorů právě obvyklé. Výsledek můžeme interpretovat tak, že lidé, kteří prošli vysokoškolským vzděláním a následně pravděpodobně kvalifikovanou profesí, jsou lépe disponovaní a motivovaní k celoživotnímu sebevzdělávání. Proto se často účastní vzdělávacích aktivit. Tento předpoklad potvrzuje i fakt, že respondenti se základním vzděláním z 80% neprojevili zájem o vzdělávání v oblasti asertivních dovedností.



Průměrný věk respondentů je 70 let. Graf č. 6 názorně ukazuje věkové rozložení respondentů, kteří se účastnili výzkumné sondy. Jak je vidět, zapojili se do ní především senioři mezi 60 a 75 lety. Proto s nimi bude navázána spolupráce i při realizaci kurzu asertivity.



4.1.1.2 Expertní šetření

Cíl

- Objektivizovat výsledky anketního šetření.

Popis výzkumné metody

Jako výzkumná metoda byl zvolen strukturovaný rozhovor.¹³⁶

Rozhovor se neopírá o písemné, nýbrž o slovní vyjádření respondenta. Tato metoda byla zvolena především vzhledem k nízkému počtu respondentů.

Významem strukturovaného rozhovoru je získání odpovědí na předem připravené otázky. Je tedy obzvláště důležité držet se připravené struktury a nenechat respondenta odbíhat od odpovědi na konkrétní otázku.

Pro optimální vedení rozhovoru je důležité vytvořit partnerskou atmosféru, která oboustranně podporuje pocit důvěry a ochotu spolupracovat.

¹³⁶ viz příloha D

Otázky by měly být respondentovi srozumitelné, podobně jako je tomu při zadávání ankety. Stejně tak by neměly být návodné a pro všechny konané rozhovory by měla být použita stejná baterie otázek.

Významný je i způsob vedení rozhovoru. Ten předpokládá především kvalitní navázání kontaktu s respondentem a jistou citlivost v kladení otázek.

Pro udržení kontaktu s respondentem je dobré využívat některých komunikačních prostředků. Patří sem pauzy, opakování respondentova sdělení k ověření jeho pochopení výzkumníkem, dále přitakání, kterým dává výzkumník najevo svůj zájem o respondenta. Výzkumník by měl mít připravenou též některou slovní formulku pro případ, že respondent odbočí od tématu. Těmito slovy ho může snadno vrátit k jádru problému.

Za přednost rozhovoru je považována možnost osobního kontaktu výzkumníka se zkoumanou osobou, možnost doptat se na nejasná sdělení a možnost sledovat neverbální komunikaci zkoumané osoby.

Nevýhodou rozhovoru je jeho časová náročnost a nemožnost oslovit jím velké množství respondentů, problematičnost zaznamenávání odpovědí a náročnost jejich zpracování.

Respondenti

Expertního šetření se účastnili čtyři respondenti. Podmínkou bylo, aby se v praxi zabývali problematikou seniorské populace a byli s ní po delší dobu v každodenní interakci.

1.	Vedoucí akademie seniorů v Životě 90, o.s.
2.	Aktivizační pracovnice v sociálních službách a trenérka paměti
3.	Psycholožka
4.	Vedoucí denního stacionáře v domově seniorů, ergoterapeutka

Tabulka č. 2: Respondenti expertního šetření

Průběh expertního šetření a jeho výsledky

Rozhovory probíhaly v přátelské atmosféře a zážitek z nich byl pro obě zúčastněné strany příjemný. Zaujetí expertů, pracujících denně se seniory, je skutečně ohromné a působí motivačně. Rozhovorů se zúčastnili čtyři respondenti.

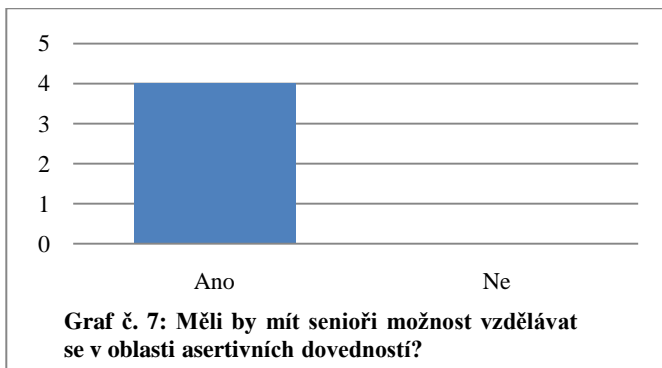
Rozhovory byly zaznamenávány na diktafon a následně přepsány, aby bylo možné plně se v jejich průběhu koncentrovat na respondenta a obsah jeho sdělení.¹³⁷ Respondenti, se kterými jsem vedla rozhovor, vybírali ze stejných možností odpovědí, jako senioři, kteří se účastnili anketního šetření. Bylo tak učiněno, aby nedocházelo ke zkreslení významu pojmů.

Expertním šetřením byl objektivizován postoj respondentů účastnících se anketního šetření a zároveň pomohlo konkretizovat obsahovou i formální stránku kurzu asertivity.

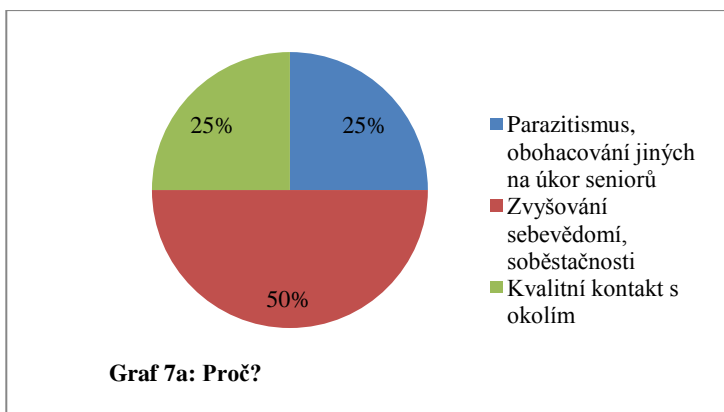
¹³⁷ znění klíčových částí rozhovorů: viz příloha E

Výsledky expertního šetření potvrzují, že pohledy seniora a experta na danou problematiku se více méně shodují.

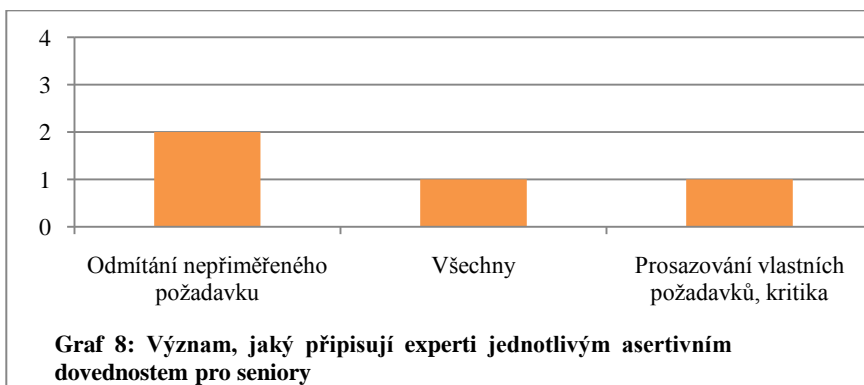
Z rozhovorů vyplynulo, že možnost rozvíjet a vzdělávat seniory v komunikačních dovednostech, konkrétně v asertivním stylu jednání, je důležitá (viz graf č. 7).



Podle expertů by se senioři tomuto seberozvoji mohli věnovat především proto, že v dnešní společnosti se vyskytuje mnoho lidí, kteří se snaží obohacovat na jejich úkor, či na nich jinak parazitovat. Dále také proto, že kvalitní komunikační dovednosti umožňují seniorovi déle se účastnit aktivního společenského života a zvyšují jeho sebevědomí (viz graf č. 7a).

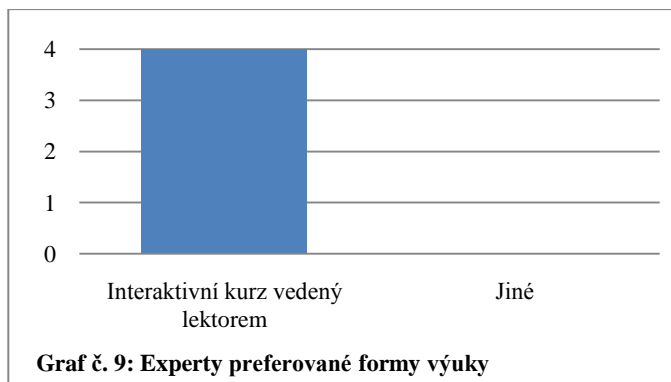


U volby významných asertivních dovedností zvítězila dovednost odmítání nepřiměřených požadavků, bylo zmíněno též související prosazování vlastního požadavku a zvládání kritiky, se kterým mívají podle expertů senioři často potíže (viz graf č. 8).



Důležitý je i věk seniorů. Senioři starší osmdesáti let pravděpodobně nebudou schopni rozvoje v takové šíři, jako mladší senioři. Tím se potvrdila potřeba pracovat v kurzu se seniory do pětasedmdesáti let.¹³⁸

Představa experta o kurzu asertivity pro seniory je jednoznačně směřována do skupinové činnosti vedené lektorem. Náplní kurzu by pak mělo být praktické řešení modelových situací, zvyšování kompetence seniora řešit problémy a otevření nových možností v komunikaci.



Rozhovory byly skutečně inspirativní a pomohly mi strukturovat formu a částečně i obsahovou stránku programu rozvoje asertivních dovedností u seniorů.

Závěr

Na základě výsledků empirického šetření bude sestaven program rozvoje asertivních dovedností pro seniory. Vzhledem k výsledkům empirického šetření bude sestaven a realizován projekt interaktivního kurzu asertivity pro seniory.

Kurz asertivity bude zaměřen především na dovednost odmítat nepřiměřený požadavek, postupy vyrovnávání se s kritikou a problematiku jejího podávání. Pozornost bude cílena také na pozitivní vyjadřování.

V kurzu nebude chybět ani odpočinek po náročné práci ve formě relaxace, komunikačních her, či neverbálních technik.

Základním předpokladem pro tvorbu kurzu asertivity pro seniory je, že senioři jsou schopni rozvíjet se na poli komunikačních dovedností, konkrétně v asertivním způsobu jednání.

¹³⁸ viz kapitola 3.2

4.1.2 Metodická koncepce programu vázaná na výsledky empirické sondy

Cílem kurzu je propojovat naučené s každodenním životem seniora a podporovat tak jeho vědomí vlastních vzorců řešení problémů a jejich následnou možnost proměny. Kurz bude zaměřen na sebepoznání, seznámení účastníků s dovednostmi asertivního odmítání, potažmo prosazování vlastního požadavku, přijímání i podávání kritiky a technikami jejich nácviku. Protože asertivitu nelze zcela oddělovat od celkové komunikační strategie jedince, kurz se dotkne i elementárních komunikačních dovedností, jako je vyjadřování vlastních pocitů. Důraz bude kladen na reflexi jednotlivých technik a domácí práci.

Kurz může pomoci v praxi tím, že lektori budou mít k dispozici jeho metodický rámec.

Skupinu seniorů, která se bude po určitou dobu pravidelně scházet za stejným účelem a její složení se nebude měnit, lze nazvat komunitní skupinou. Kurz asertivity pro seniory bude založen na principu sociálně psychologického výcviku a bude koncipován následovně:

Název kurzu	Asertivita pro seniory
Hodinová dotace	15 hodin (5 lekcí) + evaluace
Počet účastníků	8 - 10
Místo a čas konání	<ul style="list-style-type: none">- Praha- 9 – 12 hod.- lekce: duben, květen 2010- evaluace: červen 2010
Oblasti rozvíjené v kurzu a jeho očekávaný přínos	<ul style="list-style-type: none">- podpora sebepoznání, osobního rozvoje, rozvíjení potenciálu komunikačních dovedností a naslouchání,- řešení problémů,- podpora pozitivního sebepojetí, rozvoje empatie,- poznávání vlastního stylu jednání a případných obranných reakcí,- rozvíjení vybraných asertivních dovedností prostřednictvím vybraných technik jejich nácviku a sebezkušenosti,- vytváření předpokladů pro uplatňování adekvátních vzorců jednání v každodenním životě seniora,- seznámení s fungováním skupiny.

Výukové cíle	<ul style="list-style-type: none"> - absolvent kurzu dokáže formulovat definici pojmu asertivita, - dovede vlastními slovy popsat pojmy verbální a neverbální komunikace, - způsobem odpovídajícím situaci se učí využívat vybrané asertivní dovednosti a vybrané techniky asertivního jednání, - dokáže v komunikaci odlišit asertivní styl jednání od pasivního a agresivního.
Obsah	<p>Asertivní chování a jeho projevy.</p> <p>Základní asertivní práva a etika každodenního života.</p> <p>Rozvíjení vybraných asertivních dovedností a technik vybranými metodami.</p> <p>Asertivita jako součást sociálních dovedností seniora.</p>
Formy a metody výuky	<ul style="list-style-type: none"> - výcvikové a aktivizační metody, - individuální práce, - přednáška, diskuse, seminář, - skupinové a kooperativní vyučování, - práce s vlastním tělem.
Didaktické prostředky	<p>Zápisníky, tabule, fixy, papíry, náčiní na kreslení a psaní, klubko, klobouk, tištěné materiály, pracovní listy.</p>

Tabulka č. 3: Obecná koncepce kurzu asertivity pro seniory

1. blok		
Koncepce výuky		
Cíle	<ul style="list-style-type: none">- účastník kurzu dovede formulovat definici asertivity- účastník kurzu zná svá asertivní práva- účastník kurzu získává základní hrubou orientaci v problematice asertivních dovedností a technik jejich nácviku a dokáže každou asertivní dovednost charakterizovat svými slovy	
Metody	výcvikové a aktivizační metody, přednáška, diskuse	
Didaktické prostředky	zápisníky, klubko, tabule, fixy, papíry, tužky, tištěné materiály	
Obsah		
Činnost	Popis činnosti	Časová dotace
Seznámení	Zahřívací hra. Pomocí imaginace navazování vztahů si účastníci předávají klubko, rozmotávají jej a tvoří tak sociální síť. Ten, komu se klubko dostane do ruky, sdělí své jméno, něco o sobě, své očekávání od kurzu. Vybere si další osobu, které klubko předá. Technika slouží k přípravě na komunikaci ve skupině, dále je vhodná pro představu sociální a komunikační sítě. Reflexe techniky.	15 minut
Video	Na videu pustíme postupně tři krátké scénky. Ve dvou z nich se herci nechovají asertivně (nedovedou odmítnout nepřiměřený požadavek, na kritiku reagují agresivně), v jedné se herec asertivně zachová. Následně ve skupinové diskusi probereme, kdo byl asertivní a kdo ne, kdo se mohl zachovat jinak a případně jak. Scénky přehrajeme. Tak se účastníci kurzu naladí na problematiku, která bude probírána po celou dobu kurzu.	30 minut
Minipauza	V sedu s nataženýma nohama (na židli nebo na zemi) propínáme paty a špičky. ¹³⁹	2 minuty
Diskuse o pojmu	Co je to asertivita? Každý barevně píše na tabuli, co je asertivita. Pojmy rozebereme a seřadíme. Společně definujeme asertivitu.	20 minut

¹³⁹ Tyto minipauzy s pohybovou aktivitou jsou důležité vzhledem k degenerativním změnám v organizmu seniora, které způsobují omezení hybnosti a bolesti při dlouhém sezení. Podrobněji viz též kapitola 2.1.

	Přemýšlíme, kdy v životě je možné tuto dovednost využít. Technika pomáhá pochopit význam pojmu asertivita, vyzývá k otevřené komunikaci, vyjadřování vlastního názoru a přijímání názorů druhých.	
Seznámení s problematikou – přednáška s diskusí	Účastníci kurzu obdrží základní schéma asertivních dovedností a technik jejich nácviku. Zaměřujeme se na schopnost odmítání a oblast kritiky, ale dáváme účastníkům kurzu možnost nahlédnout do komplexního souboru asertivních dovedností.	20 minut
Pauza		
Asertivní práva - diskuse	Seznámení účastníků kurzu se základními asertivními právy. Účastníci dostanou tištěný materiál, do kterého si mohou dle uvážení cokoli dopisovat. Klademe důraz na to, že je nutné znát svá práva i povinnosti. Práva otevírají seniorovi v komunikaci dosud nevídané možnosti. Bourají předsudky a komunikační bariéry.	15 minut
Pravidla - diskuse	V návaznosti na asertivní práva formulujeme pravidla v kurzu. ¹⁴⁰ Každý má možnost formulovat vlastní požadavek a představu, která by měla být respektována. Ve skupinové práci je třeba nastavit pravidla tak, aby se každý účastník cítil bezpečně.	20 minut
Test	Test asertivity. ¹⁴¹ Reflexe, jak si kdo stojí, koho to překvapilo.	25 minut
Zápisníky	Účastníci kurzu obdrží zápisníky, do kterých vždy během týdne, kdy se nevidíme, budou zaznamenávat prožité situace, ve kterých ne/využili asertivitu. Důležité je poznamenat si i související pocity, a to na škále -5 až 5. Tento didaktický prostředek napomáhá spojení kurzu s každodenním životem seniora. Cílem kurzu není pracovat pouze v něm, ale i v denním životě si uvědomovat situace a naše vzorce jejich řešení.	10 minut
Zhodnocení	Zhodnocení lekce – co se mi líbilo, co mi nešlo.	10 minut

Tabulka č. 4: První výukový blok

¹⁴⁰ viz příloha H

¹⁴¹ viz příloha I

2. blok		
Koncepce výuky		
Cíle	<ul style="list-style-type: none">- účastník kurzu se orientuje v problematice asertivního odmítání a technikách jeho nácviku- účastník kurzu využívá prakticky techniky asertivního odmítání- účastník reflektuje vlastní chování, rozvíjí sebereflexi a komunikační dovednosti řešením problémů	
Metody	výcvikové a aktivizační metody, diskuse, přednáška, práce s vlastním tělem	
Didaktické prostředky	práce s připravenými hrami, zápisníky, pracovní listy, tištěné materiály, tabule, fixy	
Obsah		
Činnost	Popis činnosti	Časová dotace
Energometr	Rukou nataženou před sebou ukážeme, jak se dnes cítíme – vzpaženo = 100%, připaženo = 0%, předpaženo = 50% energie. Reflexe techniky. Jak se účastníci uplynulý týden měli? Proč je někdo nabitý energií a jiný ne? Technika dává možnost otevřeně vyjádřit pocity.	10 minut
Zápisníky	Reflexe domácí práce se zápisníky. Dobrovolníci popíší situace, do kterých se dostali a své jednání. Diskuse.	20 minut
Četba dialogů	Každý účastník kurzu dostane předtištěné dialogy. Jejich první část se zaměřuje na nezvládnutou asertivní komunikaci. Mluvčí v dialozích reagují pasivně, či agresivně. Po přečtení přemýšlíme, co z krátkodobého a dlouhodobého hlediska přináší neschopnost jednat asertivně. Po zhodnocení pokračujeme v četbě druhé části dialogů, které jsou modifikovány tak, že původní reakce jsou nyní asertivní. Po přečtení přemýšlíme, co z krátkodobého a dlouhodobého hlediska přináší schopnost asertivně jednat.	30 minut
Minipauza	Protažení. Protahujeme se ve stoje, vytahujeme se pomyslně až do nebe.	2 minuty
Dialogy	Každý si vylosuje situaci, ve které je nucen odmítnout nepřiměřený požadavek. Ve dvojicích hrají účastníci role, jeden prosazuje svůj požadavek, druhý jej odmítá za využití techniky	25 minut

	asertivního NE. ¹⁴² Potom se role vystřídají. Reflexe.	
Jak obvykle reagujete, když říkáte ne?	Reflexe vlastních reakcí při užití techniky asertivního NE. Pracovní listy a reflexe. ¹⁴³	20 minut
Pauza		
Odmítání	Zaměříme se na dovednosti odmítání a techniky jeho nácviku. Účastníci obdrží tištěné materiály, které shrnují oblast asertivního odmítání (techniky, jak odmítat, čeho se držet a čeho se vyvarovat). ¹⁴⁴ Situace z předchozího cvičení lze přehrát znovu a lépe.	30 – 40 minut
Dechové cvičení	Dýchání do břicha, hrudníku, podklíčků a nakonec plný dech. Relaxace.	10 minut
Zhodnocení	Zhodnocení lekce – co se mi líbilo, co mi nešlo.	10 minut

Tabulka č. 5: Druhý výukový blok

¹⁴² ukázky situací viz příloha J

¹⁴³ viz příloha K

¹⁴⁴ viz příloha L

3. blok		
Koncepce výuky		
Cíle	<ul style="list-style-type: none">- účastník kurzu dovede formulovat věty v pozitivním znění- účastník kurzu popíše nejzákladnější složky komunikace- účastník kurzu chápe, že asertivitu nelze oddělovat od ostatních komunikačních dovedností	
Metody	přednáška s diskusí, výcvikové a aktivizační metody, práce s vlastním tělem	
Didaktické prostředky	hry, pracovní listy, příběh, tištěné materiály, tabule, fixy	
Obsah		
Činnost	Popis činnosti	Časová dotace
Úvod, naladění	Příběh o hliněných nádobách. ¹⁴⁵ Reflexe příběhu. Není vždy vše tak, jak to na první pohled vypadá. Je třeba se na svět dívat pozitivně a vidět sklenici z poloviny plnou, nikoli poloprázdnou.	20 minut
Pozitivní vyjadřování	Věty v pracovních listech formulované negativně účastníci přepisují do pozitivní varianty. ¹⁴⁶ Reflexe techniky.	20 minut
Minipauza	Protahujeme se a ve stoje se pohybujeme tak, jako bychom byli stromy ve větru.	2 minuty
Zápisníky	Reflexe domácí práce se zápisníky. Dobrovolníci popíší situace, do kterých se dostali. Diskuse.	20 minut
Neverbální komunikace	<ul style="list-style-type: none">- K obrázkům v pracovních listech se účastníci kurzu pokouší přiřadit odpovídající emoci.¹⁴⁷- Mimické vyjadřování pocitů - každý účastník zvolí emoci, kterou vyjádří neverbálně. Ostatní hádají, co vyjadřoval.- Reflexe techniky. Klademe důraz na jednotnost verbální a neverbální složky komunikace u asertivního stylu jednání.	30 minut
Pauza		

¹⁴⁵ viz příloha M

¹⁴⁶ viz příloha N

¹⁴⁷ viz příloha O

Přednáška s diskusí	<p>Základní druhy komunikace (verbální a neverbální). Účastníci dostávají tištěný materiál, který obsahuje druhy komunikace a složky neverbální komunikace.</p> <p>Specifika komunikace tváří v tvář a komunikace po telefonu.</p> <p>Upozornění na obsahovou a formální stránku komunikace - obě jsou stejně důležité a formální stránku často zanedbáváme. Přitom nese stejnou hodnotu a dokáže stejně tak ublížit jako pomoci.</p>	30 minut
Minipauza	Protahujeme prsty u rukou.	2 minuty
Hra na nové město	<p>Účastníci si mezi sebou zvolí klíčníka a starostu. Ti budou do pomyslného nově zakládaného města moci pustit pouze další tři obyvatele. Komunikovat lze pouze neverbálně. Je třeba klíčníka a starostu přesvědčit, aby dotyčného pustili dovnitř, protože ve starém městě se přemnožily žáby, tudíž se tam nedá spát kvůli vzniklému hluku.</p> <p>V praxi tak zjistíme, jaký význam má neverbální komunikace.</p> <p>Reflexe techniky.</p>	20 minut
Relaxace	<p>Relaxace v imaginaci – relaxace v jiném šatu. Relaxujeme a představujeme si, že jsme se oblékli do šatu asertivity.</p> <p>Představujeme si, jak se změnilo vnímání sebe sama, jak nás vnímají ostatní, jak se v šatech cítíme. Následuje případná reflexe.</p>	10 minut
Zhodnocení	Zhodnocení lekce – co se mi líbilo, co mi nešlo.	10 minut

Tabulka č. 6: Třetí výukový blok

4. blok		
Koncepce výuky		
Cíle	<ul style="list-style-type: none">- účastník kurzu zná základní typy kritiky a dovede je rozlišovat- účastník kurzu zná techniky podávání a přijímání kritiky- účastník kurzu reflektuje vlastní chování skrze řešení problémových situací	
Metody	výcvikové a aktivizační metody, přednáška, diskuse, práce s vlastním tělem	
Didaktické prostředky	tištěné materiály, hry, pracovní listy, tabule, fixy	
Obsah		
Činnost	Popis činnosti	Časová dotace
Úvod	Jak jste se celý týden měli? Vyjadřujeme vlastní pocity.	15 minut
Zápisníky	Reflexe domácí práce se zápisníky. Případná modifikace chování a jeho znovu přehrání.	20 - 30 minut
Scénka	Dvě krátké scénky na videu, kde herci předvádějí nevhodně podanou kritiku a neschopnost přijímat oprávněnou kritiku. Reflexe. Co bylo špatné? Co byste udělali jinak?	15 minut
Přijímání a podávání kritiky	Účastníci obdrží tištěné materiály, které shrnují oblast přijímání a podávání kritiky (asertivní techniky, typy kritiky, jak kritizovat, čeho se držet a čemu se vyhnout). ¹⁴⁸	20 minut
Minipauza	Rukama si kolem sebe vytyčíme vlastní osobní prostor. S udržováním tohoto prostoru začneme chodit po místnosti a potkávat se se spoluúčastníky kurzu. Rozhýbeme ruce a nohy.	3 minuty
Hra ve dvojicích	Na kartičkách, které si účastníci vylosují, jsou napsány druhy kritiky, kterou musí podat svému komunikačnímu partnerovi (neoprávněná, oprávněná, ale nevhodně podaná, oprávněná a	15 minut

¹⁴⁸ viz příloha P

	<p>vhodně podaná).</p> <p>Hra slouží k rozlišování různých druhů kritiky a způsobů jejich podání. Upozorňuje opět nejen na obsahovou stránku sdělení, ale i na důležitost jeho formy. Učí seniory přemýšlet o tom, co říkají a jak to říkají. Otevírá problém příčiny a následku v komunikaci.</p> <p>Opět klademe důraz na propojení s životem každého účastníka kurzu.</p>	
Pauza		
Příprava asertivních odpovědí	<p>Pro věty uvedené v pracovních listech si připravte asertivní odpověď.¹⁴⁹</p> <p>Reflexe.</p>	15 minut
Doplňování tabulky	<p>Sebehodnocení a hodnocení druhými – doplnění míry vlastností do tabulky a srovnání s partnerem, který vyplňuje tabulku o nás.¹⁵⁰ Výsledkem je pohled na sebe skrze vidění druhého člověka, získání zpětné vazby.</p> <p>Reflexe techniky.</p>	20 minut
Zamyšlení	<p>Co je příčinou mého případného neúspěšného kontaktu s druhými lidmi?</p> <p>Reflexe.</p> <p>Sebereflexe, sebekritika. Pomáhá uvědomovat si vlastní problematické komunikační aspekty, což může být velmi přínosné pro modifikaci postojů.</p>	15 minut
Automasáž	<p>Relaxace při automasáži, seznámení účastníků se základními akupresurními body, které je dobré stimulovat při různých bolestech.</p>	10 minut
Zhodnocení	<p>Zhodnocení lekce – co se mi líbilo, co mi nešlo.</p>	10 minut

Tabulka č. 7: Čtvrtý vyukový blok

¹⁴⁹ viz příloha Q

¹⁵⁰ viz příloha R

5. blok		
Koncepce výuky		
Cíle	<ul style="list-style-type: none">- účastník kurzu dokáže odlišit asertivní jednání od jednání agresivního či pasivního- účastník kurzu volí techniky asertivní komunikace adekvátně situaci- získání zpětné vazby ke kurzu, který proběhl- vyplnění didaktického testu	
Metody	dialogické, výcvikové a aktivizační metody, práce s vlastním tělem	
Didaktické prostředky	zápisníky, tištěné materiály, tabule, fixy, klobouk	
Obsah		
Činnost	Popis činnosti	Časová dotace
Já v klobouku	<p>Zahřívací hra, na papírek napíší účastníci čtyři věci o sobě: 1) čeho si na sobě nejvíce cením, 2) vlastnost, kterou bych rád změnil, 3) co nemám rád, 4) co mám rád.</p> <p>Lístičky účastníci vhodí do klobouku. Každý si potom jeden lísteček vylosuje a snaží se uhádnout, od koho získané informace pocházejí. Hra poskytuje zpětnou vazbu o tom, jak nás ostatní vnímají.</p> <p>Reflexe techniky.</p> <p>Na kterou otázku se nejhůře odpovídalo a proč?</p>	20 minut
Zápisníky	Reflektujeme situace, které si účastníci během týdne zaznamenali do zápisníků, případně přehráváme nesprávné a modifikujeme a přehráváme.	30 – 40 minut
Minipauza	Pohybové cvičení, ve stoje s nádechem zvedáme ruce nahoru, s výdechem je vracíme zpět dolů. Potom změníme pohyb a dech.	3 minuty
Asertivní, agresivní, nebo pasivní?	Kde vlastně leží asertivita? Na tabuli namalujeme škálu a asertivitu umísťujeme doprostřed. Uvádíme příklady.	10 minut
Co je asertivní chování?	Účastníci doplňují do tabulky k daným situacím, zda jednání dotyčného bylo asertivní, agresivní, nebo pasivní. ¹⁵¹	15 minut

¹⁵¹ viz příloha S

Pauza		
Nácvik odmítání	Účastníci dostanou instrukci, aby si vzpomněli na dva příklady ze života, kdy udělali něco, co udělat vůbec nechtěli. Vybaví si osobu, která je o to požádala a zapíše si, jak by ji tentokrát odmítli za použití techniky asertivního NE, pokažené gramofonové desky, případně přijatelného kompromisu. Reflexe.	20 minut
Minipauza	Promneme si obličej, uši, oči, temeno hlavy, zamrkáme a aktivujeme tak znovu pozornost.	2 minuty
Trénujeme kritiku	Účastníci se rozdělí do dvojic. Jeden bude podávat kritiku (oprávněnou a nevhodně podanou, neoprávněnou a nevhodně podanou, neoprávněnou a vhodně podanou, oprávněnou a vhodně podanou) a druhý použije dle svého uvážení techniku, kterou zvládne tuto kritiku zpracovat. Poté se role promění. Dvojice se spolu domluví, co bude na druhém kritizováno. Jedná se pouze o nácvik, diskuse by neměla sklouznout k vyřizování účtů mezi účastníky kurzu. Reflexe.	20 minut
Skupinové pořadí	Účastníci kurzu se bez užití slov řadí do řady podle barvy očí. Hráč s nejsvětějšíma očima vy výsledku stojí vlevo, s nejtmašíma vpravo. Po ukončení této fáze má každý právo vystoupit z řady a proměnit postavení podle vlastního názoru. ¹⁵² Tato hra podporuje schopnost vyjádřit vlastní postoj. Reflexe.	10 minut
Jacobsonova progresivní svalová relaxace	Řízená relaxace, zaměřená na svalové napětí a uvolnění.	10 minut
Zhodnocení kurzu - klubko	Jako na první lekci si účastníci kurzu budou předávat klubko. Podle vytvořené sociální sítě uvidíme, jak se vztahy během doby setkávání změnily. Každý kdo špulku dostane do ruky, se vyjádří k proběhlému kurzu: co Vám dal a co Vám vzal?	15 minut
Didaktický test	Test ověřující znalosti a dovednosti získané v kurzu.	neomezen

Tabulka č. 8: Pátý výukový blok

¹⁵² přejato z: Valenta in Kořa et al., 1995, s. 147

4.2 Průběh vzdělávací akce¹⁵³

I když jsem s takovou situací podle původního zájmu seniorů o kurz asertivity nepočítala, nejnáročnější byla fáze sestavení skupiny probandů, kteří budou na výuku pravidelně docházet. V průběhu anketního šetření jsem získala 37 kontaktů na seniory, kteří se předběžně přihlásili do kurzu asertivity. Vážný zájem jich však nakonec projevilo pouze deset a dva z nich na poslední chvíli svou účast odřekli. Proto byl kurz otevřen pro osm zájemců, pět žen a tři muže. Ti obdrželi syllabus kurzu asertivity¹⁵⁴, aby měli stručný přehled o jeho náplni a podobě.

Mimo třetího bloku, kam se dostavilo pouze šest probandů, se dalších lekcí kurzu asertivity účastnilo vždy všech osm seniorů. Výukové bloky byly rozděleny na vstupní, praktickou, teoretickou a výstupní část.

Během první lekce se probandi mezi sebou seznámili, a to především díky zahřívací hře s klubkem, ale i dalším aktivitám k tomu určeným. Dozvěděla jsem se, že nikdo z přítomných žádný kurz komunikace ani asertivity nikdy neabsolvoval. Na závěr výukového bloku byly probandům rozdány zápisníky, které používali po zbytek kurzu, ale i po jeho skončení. Zápisníky byly využity při evaluaci a sloužily k pravidelnému zaznamenávání komunikačních situací, ve kterých senioři využili asertivitu, nebo naopak jednali zcela jinak. Zapsali si průběh situace, popsali vlastní jednání i související pocity. Emoce zaznamenávali na škále -5 až +5, kde -5 = nejhorší pocit a +5 = nejlepší pocit. Záporné znaménko vyjadřovalo negativní pocity (-5 až -1) a kladné pozitivní (1 – 5). Tyto situace byly reflektovány na každém výukovém bloku. Reflexe přinášela mnoho podstatných informací a samotnými probandy byla hodnocena jako velmi přínosná.

Od druhé lekce se začala nálada ve skupině více uvolňovat, protože senioři už věděli, na jakém principu výuka probíhá. Již během druhého výukového bloku jsem ocenila význam zahřívacích aktivit, které mi hned v počátku lekce prozrazovaly, jak se jednotliví probandi cítí. Mohla jsem lépe odvodit vliv jejich fyzického a psychického stavu na způsob komunikace.

Třetí lekce se setkala s úspěchem a vzhledem ke sníženému počtu probandů bylo její vedení snazší. Tento výukový blok byl důležitý z toho důvodu, že se soustředil na zasazení asertivity do kontextu celkové komunikační strategie jedince. Lekce byla pozitivně laděna a probandi z ní odcházeli v dobré náladě i přesto, že byla náročná.

Čtvrtý blok byl zaměřen na přijímání a podávání kritiky, též na sebepoznání, reflexi vlastních motivů v jednání, sebehodnocení a hodnocení druhými lidmi. Bylo zajímavé seniory při těchto aktivitách pozorovat. Někteří byli schopni velmi kvalitně reflektovat vlastní komunikační styl, jiní měli potíže zformulovat své problematické stránky.

Pátá lekce probíhala v přátelské atmosféře a na jejím konci byl seniorům rozdán didaktický test, ověřující jejich nově získané znalosti.

¹⁵³ podrobně viz příloha T

¹⁵⁴ viz příloha G

Probandi se v kurzu postupně naučili formulovat definici asertivity, odlišovat asertivní jednání od pasivního a agresivního, seznámili se s asertivními právy a základními složkami komunikace, s dovednostmi odmítání a zvládání kritiky. Pomocí nácviku se naučili volit jednotlivé asertivní techniky adekvátně situacím (především techniky asertivní NE, pokažená gramofonová deska, přijatelný kompromis, otevřené dveře, negativní dotazování, negativní aserce). Probandi se učili vyjadřovat vlastní pocity a názory, prostřednictvím aktivit k tomu určených se učili sebereflexi a řešení problémů využitím nových komunikačních dovedností. Zvolené aktivity jim umožňovaly uspět, vyjadřovat se vlastními slovy a zvýšit si sebevědomí.

V průběhu kurzu se s narůstající důvěrou mezi probandy začínalo postupně hovořit o niternějších tématech. Proto byla potřeba, aby tyto situace reflektovala a udržovala komunikaci na poli pedagogické interakce.

Během kurzu se začaly profilovat osobnosti jednotlivých probandů a bylo patrné, že některým je asertivita bližší, než jiným. Účastníci kurzu se také rychle zdokonalovali ve schopnosti klást otázky, z čehož měli zpočátku strach.

Celkový průběh kurzu hodnotím jako příjemný a nekonfliktní. Důkladná příprava se vyplatila, aktivity byly vhodně zvoleny. Tištěné materiály a pracovní listy byly kvalitně připraveny a respektovaly schopnosti věkové skupiny seniorů. Proto se s nimi účastníkům kurzu pracovalo snadno a ve většině případů nedocházelo k nepochopení jednotlivých částí programu.

Některým probandům začínala být asertivita brzy blízká, další naopak asertivitě na chuť nepřišli. Jedna probandka se velmi snažila, a i když jí zprvu odmítání požadavků dělalo velké potíže, byla rozhodnuta na něm dále pracovat a zdokonalovat se.

Pro mě osobně bylo vedení vzdělávací akce velmi přínosné. Zpočátku jsem musela hodně přemýšlet nad svým vyjadřováním. Nutností bylo hovořit jasně a nahlas, přizpůsobit mluvu věkové skupině seniorů, nevyjadřovat se v odborných pojmech, ale spíše v jednodušších termínech.

Po každém výukovém bloku bylo provedeno jeho skupinové zhodnocení, kde se probandi vyjádřili k jednotlivým aktivitám. Ihned po skončení jednotlivých lekcí jsem tak dostávala zpětnou vazbu o tom, co se probandi naučili, jaký zážitek si odnáší z jednotlivých aktivit, ale i informaci o tom, co se jim v lekci líbilo a co by bylo možné změnit, či zlepšit. Prostřednictvím tohoto průběžného hodnocení jsme se snažili docílit toho, aby důležité informace nezapadly. Tato závěrečná zhodnocení také pomáhala k utváření mojí přesnější představy o jednotlivých účastnících kurzu a senioři se zde učili vyjadřovat vlastní pocity a zážitky.

4.3 Evaluace programu a náměty pro jeho zefektivnění

Závěrečná kapitola práce se věnuje evaluaci kurzu a námětům pro zvýšení jeho efektivity i komfortu jeho účastníků.

První metodou, která slouží k evaluaci kurzu asertivity pro seniory, je didaktický test, jenž byl zadán probandům po posledním výukovém bloku. Strukturované rozhovory, které posloužily jako další technika evaluace, proběhly s časovým odstupem jednoho měsíce od skončení kurzu. Poslední metodu představuje obsahová analýza zápisníků, které si senioři na mou žádost vedli i po skončení kurzu asertivity. Práce se zápisníky probíhala po celou dobu kurzu a všichni měli možnost se jí účastnit. Tato činnost dobře mapovala rozvoj schopnosti asertivně jednat, či dovednost začít reflektovat situace, ve kterých by se seniorům asertivita hodila.

K celkové objektivitě evaluace přispívá i fakt, že jsem byla každý týden tři hodiny v kontaktu se skupinou a měla jsem možnost pozorovat její jednotlivé členy při práci. Dalším objektivizačním faktorem může být hodnocení každé lekce, kterého se účastnili vždy všichni probandi, a probíhalo ústní formou na konci každého výukového bloku.

I tak jsem si však vědoma rizika, že evaluace může být pouhým vyjádřením subjektivního názoru seniorů, zda a jak jsou schopni asertivně jednat.

4.3.1 Evaluace

Výzkumná otázka

- Jak senior dokáže využívat získané asertivní dovednosti v praxi?

Cíle

- 1) Pomocí didaktického testu ověřit splnění výukových cílů, zadaných pro kurz asertivity pro seniory.¹⁵⁵
- 2) Pomocí rozhovorů a analýzy zápisníků zjistit, zda senior využívá získané asertivní dovednosti v praxi.
- 3) Pomocí rozhovorů zjistit, co seniorovi využívání těchto dovedností přináší.
- 4) Pomocí rozhovorů zjistit, jak senior subjektivně hodnotí důvod vlastního rozhodnutí či neschopnosti využít asertivitu v praxi.
- 5) Pomocí analýzy zápisníků zjistit, jakou emoční odezvu vyvolává u probandů jejich vlastní asertivní jednání.

¹⁵⁵ viz s. 85

Probandi

Didaktický test vyplnilo všech osm účastníků kurzu asertivity pro seniory.

Ostatních součástí evaluace se zúčastnilo šest seniorů, kteří docházeli na kurz asertivity pro seniory - čtyři ženy a dva muži. Tito probandi absolvovali celý kurz asertivity. Jejich průměrný věk je 69,5 roku.

Pan Václav, paní Eva a pan Jaroslav v průběhu kurzu aktivně spolupracovali a asertivita jim začínala být brzy blízká. Paní Věra se projevovala po dobu kurzu naprosto bezproblémově, asertivní dovednosti nacvičovala dle pokynů, ale cítila jsem, že jí nejsou blízké. Paní Anna měla s využíváním asertivních dovedností problémy, někdy se projevovala emotivně, zvláště při odmítání požadavků si nedovedla příliš samostatně poradit. Paní Miroslava se většiny aktivit účastnila spíše povrchně, se zápisníkem nepracovala a asertivitu podle svého názoru neměla důvod ani čas ve svém životě využívat.

Popis metod, průběh a výsledky evaluace

- **Didaktický test¹⁵⁶**

Cíl: Ověřit splnění výukových cílů zadaných pro kurz asertivity.¹⁵⁷

Popis metody

Didaktický test je diagnostická metoda, objektivizovaná zkouška znalostí, vědomostí a dovedností, která ukazuje výsledky výuky. Řadí se mezi výhradně pedagogické diagnostické nástroje.

Použitý didaktický test je monotematický a skládá se ze sedmi položek. První položka je orientována sémanticky a zjišťuje, jaký význam připisují jednotliví respondenti po absolvování kurzu pojmu asertivita.

Druhá položka je znalostní a vyzývá respondenta k vyjmenování alespoň čtyř asertivních práv. Stejně tak třetí, která se zaměřuje na znalost asertivních dovedností a technik jejich nácvičky. Čtvrtá položka odhaluje znalost složek komunikace.

Pátá, šestá a sedmá položka jsou orientovány prakticky a popisují konkrétní situace. Respondent má vybrat reakci (a, b nebo c), která se podle něj nejvíce blíží asertivnímu způsobu jednání.

Test nezjišťuje reálnou zdatnost ve využívání asertivních dovedností, ale pouze mapuje vědomosti, které respondenti získali v kurzu asertivity. Na praktické využívání asertivity v životě seniorů jsou zaměřeny další techniky (strukturovaný rozhovor a obsahová analýza zápisníků).

Didaktický test vyplnilo všech osm účastníků kurzu asertivity pro seniory.

¹⁵⁶ viz příloha U

¹⁵⁷ viz s. 85

Průběh a výsledky metody

Didaktický test byl zadán jako poslední aktivita závěrečného výukového bloku kurzu asertivity pro seniory, proto se ho zúčastnilo všech osm seniorů. Vyplnění testu jim zabralo zhruba 15 minut. Pomocí didaktického testu byly zjištěny níže uvedené údaje.

Senioři po absolvování kurzu:

- všichni dovedou vlastními slovy a správně definovat asertivitu.

Ukázka odpovědi: *„Asertivita je způsob jednání, který není ani pasivní, ani agresivní. Je zdravý, odpovídá situaci a člověk se díky němu dokáže prosadit, ale realisticky a ne na něčí úkor.“*

- znají asertivní práva. 50 % respondentů vyjmenovalo aspoň čtyři asertivní práva. Úspěšnost u této položky je tedy znatelně nižší, než u dalších otázek.

Ukázka odpovědi: *„Právo nejednat logicky. Právo nebýt asertivní. Právo posuzovat vlastní chování. Právo posoudit nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů ostatních lidí. Právo změnit svůj názor.“*

- znají asertivní dovednosti odmítání a přijímání (podávání) kritiky. Dovedou je vlastními slovy popsat a přiřadit ke každé aspoň jednu techniku jejího nácviku. (87,5%)

Ukázka odpovědi: *„V kurzu jsme se věnovali odmítání a kritice. Dovednost odmítat je důležitá pro odolání různým manipulacím, nebo nátlakům do jednání, které vůbec nechceme dělat. Kritiku je důležité nejen umět podávat, ale i přijímat. Tahle dovednost nám pomáhá vyrovnávat se s neoprávněnou kritikou, nebo s tou, která je nevhodně podaná. Techniky: Asertivní NE (odpovím prostě: ne), gramofonová deska (opakuji požadavek), otevřené dveře, negativní dotazování (vyjasňuji si obdržené informace).“*

- znají základní složky komunikace. (62,5%) Je třeba zohlednit fakt, že lekce, kde byla probírána tato problematika, se dva probandi nezúčastnili.

Ukázka odpovědi: *„Neverbální (mimoslovní). Třeba výraz obličeje, gesta, pohyby.“*

- dovedou odlišit asertivní jednání od pasivního a agresivního. 83% položek (otázky 5 – 7) bylo zodpovězeno správně.

Po vyhodnocení všech výzkumných technik se objevil rozdíl mezi schopnostmi některých probandů odpovědět správně na znalostní otázky v didaktickém testu a praktickou schopností využívat asertivitu a naopak.

- **Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami¹⁵⁸**

Cíle: Zjistit, zda senior využívá získané asertivní dovednosti v praxi.

Zjistit, co mu využívání těchto dovedností přináší.

Zjistit, jak senior hodnotí vlastní rozhodnutí či neschopnost využívat asertivní dovednosti v praxi.

Popis metody

Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami je kvalitativní výzkumnou metodou a skládá se z řady otázek, na které respondenti odpovídají.

Měsíc po tom, co proběhl kurz, jsem se znovu sešla se šesti jeho účastníky. Tři se projevovali v kurzu velmi aktivně a rychle se zdokonalovali v asertivní komunikaci. Dalším dvěma nebyla asertivita z různých důvodů příliš blízká a některá cvičení pro ně byla problematická. Tito probandi byli po celou dobu schopni velmi dobře reflektovat své jednání. Poslední účastnice kurzu se příliš aktivně neprojevovala, především ze začátku fungovala spíše na bázi pasivní agresivity.

Cílem rozhovoru je zjistit, zda naučené techniky a získané dovednosti využili probandi v praxi, s jakým následným pocitem, a to pomocí interpretace reálně prožitých situací. Rozhovor je strukturovaný tak, aby odpovídal stanoveným cílům.

Průběh a výsledky metody

Všechny rozhovory se konaly v jednom dni, aby se respondenti nemohli navzájem ovlivnit a aby tak evaluace získala na validitě.

Rozhovory proběhly bez potíží a cítila jsem, že obě strany mají radost, že se opět setkávají. Protože jsem se s probandy již znala, průběh rozhovorů byl v podstatě hladký, drželi jsme se tématu a udržovali komunikaci v přátelské atmosféře. Senioři se dle mého subjektivního dojmu nesnažili stylizovat do odpovědí, které by nebyly pravdivé. Rozhovory byly zaznamenávány na diktafon a poté přepsány.¹⁵⁹

Pomocí rozhovorů byly zjištěny následující závěry:

- Čtyři ze šesti probandů využili s úspěchem asertivní jednání v praxi. V několika případech však odlišovali účinnost asertivního jednání v prostředí rodiny a v ostatních institucích.
- U jedné probandky lze předpokládat, že dochází ke změně postoje z pasivního na asertivní, a to především v oblasti odmítání.¹⁶⁰

¹⁵⁸ základní struktura rozhovoru: viz příloha V

¹⁵⁹ přepis klíčových částí rozhovorů: viz příloha X

¹⁶⁰ viz příloha X: rozhovor s paní Annou a analýza zápisníku

- Dvě probandky necítí potřebu využívat asertivitu.

Z rozhovoru a znalosti první z nich lze tento fakt interpretovat tak, že asertivní jednání vnímá jako opak altruismu, který je pro ni charakteristickým životním postojem. Jako důvod nevyužívání asertivity uvádí tato probandka vlastní osobnostní konstituci a také víru.

Další probandka, jako důvod nevyužívání asertivity uvádí, že k tomu nemá důvod, protože její komunikační vzorce fungují lépe, a navíc na asertivitu nemá čas. Je na ní vidět jistá rezignace. Tato probandka se potýká s mnoha osobními problémy a často se projevuje agresivně.

- Ostatním respondentům asertivní jednání přináší:

- důstojnost,
- možnost rozhodovat se, sebepoznání,
- prostor sama na sebe,
- osobní svobodu.

• Obsahová analýza zápisníků

Cíle: Zjistit, zda senior využívá získané asertivní dovednosti v praxi.

Zjistit, jakou emoční odezvu vyvolává u seniorů jejich vlastní asertivní jednání.

Popis metody

Obsahová analýza zápisníků představuje kvalitativní výzkumnou techniku, která pomáhá orientaci v problematice především z longitudinálního hlediska. Při dlouhodobějším zaznamenávání situací do zápisníku podle principu, který ukazuje tabulka č. 9, lze vysledovat, zda a k jakému posunu v jednání u dotčeného dochází.

Popis situace	Moje jednání	Můj pocit	Další možná jednání	Další možné pocity

Tabulka č. 9: Systém záznamů v zápisnících

Zápisníky byly od probandů vybrány a analyzovány z pohledu využívání asertivních technik jednání v praxi a také následné emoční odezvy. Probandi si do zápisníku píšou i další možnosti jednání a další možné emoce s konkrétním jednáním spojené. To jim umožňuje lepší introspektivní vzhled do sebe sama a nutí je přemýšlet o vlastním stylu jednání. Tato reflexe dalších možných variant jednání a jejich důsledků pro jednotlivce pomáhá rozvoji a uvědomění si vlastního postoje.

Průběh a výsledky metody

Senioři se naučili kvalitně pracovat s dovedností asertivního odmítání a bez problémů využívají techniky asertivního NE, pokažené gramofonové desky i přijatelného kompromisu. Dovednost přijímání a podávání kritiky nebyla využívána tak často, ale pokud užita byla, přinesla jedinci vždy pozitivní rozpoložení. Z technik přijímání kritiky se objevovala především technika otevřených dveří a negativního dotazování.

Ze zápisníků vyplývá, že čtyři ze šesti seniorů aktivně pracují na svém asertivním jednání, protože jim přináší osobní výhody. Asertivitu dovedou dobře používat v každodenních situacích a případné neúspěchy kvalitně reflektují. Ze zápisníků též vyplývá, že tito probandi se v asertivních technikách postupem času zdokonalují. Frekvence užívání asertivních technik může naznačovat skutečnost, že se nejedná o náhodné, ale promyšlené a cílené jednání. Vzhledem k tomu, že senioři určité techniky opakují, můžeme se domnívat, že si je zapamatovali, osvojili si je a vnitřně se s nimi ztotožňují, a že tedy nejde o pouhé samoúčelné a jednorázově naučené jednání.

Následující tabulka č. 10 a graf č. 10 demonstrují shrnutí poznatků získaných ze zápisníků probandů.

Senioři měli za úkol soustředit se na komunikačně náročnější situace a zamýšlet se nad tím, zda by v nich mohli uplatnit osvojené asertivní techniky. Zároveň byli požádáni o vyjádření svých emocí prostřednictvím škály, jejíž podoba byla stanovena již v kurzu asertivity (škála -5 až +5, kde -5 = nejhorší pocit, +5 = nejlepší pocit, negativní emoce jsou zaznamenávány na škále -5 až -1, pozitivní emoce na škále +1 až +5). Ze zápisníků bylo získáno 34 výpovědí.

OBSAHOVÁ ANALÝZA ZÁPISNÍKŮ					
Proband	Věk	Využití dovednosti asertivního odmítání	Emoce	Využití dovednosti asertivní kritiky	Emoce
Václav	70	Ø D D K N N	-4, +2, +3, +4, +4, +5	Ø OD ND	-4, +4, +5
Eva	75	D N N D Ø	+3, +4, +5, +5, -4	Ø ND	-4, +4
Jaroslav	64	D N N K	+3, +4, +5, +2	ND OD OD	+4, +3, +4
Věra	74	Ø Ø N	+3, +3, -3	0	0
Anna	72	Ø Ø N N D	-5, -5, +5, +5, +4	Ø OD	-3, +3
Miroslava	62	0	0	Ø	-5

Tabulka č. 10: Obsahová analýza zápisníků

D- pokažená gramofonová deska

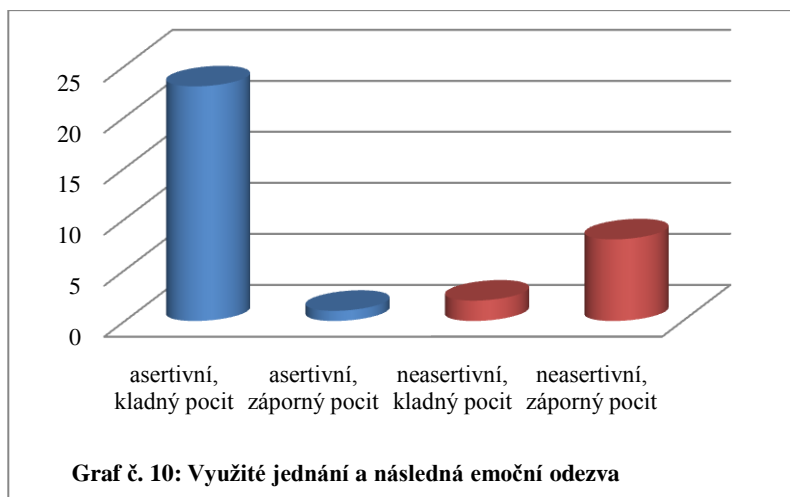
N- asertivní NE

OD- otevřené dveře

ND – negativní dotazování

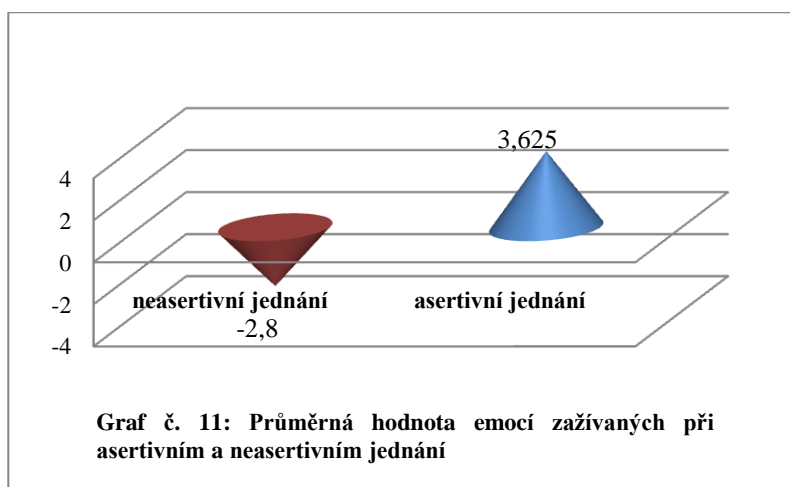
K – přijatelný kompromis

Ø – jiné, než asertivní jednání



Graf č. 10 zjednodušeně a přehledně ukazuje, jaké jednání využívali probandi v problematických komunikačních situacích a zda následně prožívali pozitivní, nebo negativní emoce.

Díky informacím, které byly získány ze zápisníků a rozhovorů, lze konstatovat, že při asertivním jednání v problematických či konfliktních situacích převažuje kladná emoční odezva, zatímco u jednání, které asertivní není, se objevují spíše negativní pocity. Graf č. 11 demonstruje, jakou průměrnou hodnotu mají jednotlivé emoce, nastalé po určitém typu jednání.



Směrodatná odchylka získaných hodnot má u asertivního chování menší hodnotu (1,65), než u jednání, které asertivní není (2,96). Proto lze s větší jistotou konstatovat, že asertivní jednání v problematických situacích vede k pozitivním emocím (v průměru 3,625). U ostatních typů jednání, které souhrnně nazýváme neasertivní, by bylo třeba získat větší vzorek odpovědí, aby bylo možné tvrdit, že v problematických situacích vede spíše k negativní emoční odezvě (v průměru -2,8).

Dále byl podpořen závěr, který vyplynul z rozhovorů, a to, že čtyři ze šesti zkoumaných seniorů aktivně využívají asertivní dovednosti v praxi.

Vzhledem k minimálnímu počtu výpovědí je tento závěr vnímán pouze jako informativní vzhledem k testované skupině probandů a nelze jej jakkoli zobecňovat.

Pomocí analýzy zápisníků jsme došli k následujícím závěrům:

- Čtyři ze šesti zkoumaných osob využívají úspěšně asertivitu v každodenním životě, a to především dovednost asertivního odmítání a techniky asertivní NE, pokažená gramofonová deska a také přijatelný kompromis; dále využívají dovednost přijímání (podávání) kritiky, a to především techniky otevřených dveří a negativního dotazování.
- U probandů, kteří asertivitu užívají, vyvolává použití tohoto jednání spíše pozitivní emoční odezvu, jejíž průměrná hodnota je 3,625.

4.3.2 Závěrečné shrnutí výsledků evaluace

Jako nosný závěr evaluace kurzu hodnotím zjištění, že se lze domnívat, že u jedné probandky dochází k přeformování postoje. Další tři probandi dovedou s úspěchem využívat asertivní dovednosti, které se naučili v kurzu. Jako podstatný hodnotím i vlastní subjektivní pohled, že probandi byli schopni při evaluaci dobře reflektovat vlastní asertivní jednání, popsat jej a odlišit od ostatních druhů komunikace. Asertivní jednání začíná fungovat v procesu přeformulování vlastního postoje a po opuštění dosavadních nefunkčních komunikačních schémat.

Zajímavým zjištěním je, že asertivita (především asertivní odmítání) může být stavěna do protikladu k altruistickému jednání.

Dalším fenoménem, který vyplynul v rámci evaluace, je asertivní jednání v prostředí rodiny. Z rozhovorů, zápisníků i celkového pozorování v průběhu kurzu vyplynulo, že k rodině v tomto případě nelze, alespoň zpočátku tréninku, přistupovat stejně jako k ostatním sociálním činitelům. Práce s rodinou a jejím komunikačním systémem má pravděpodobně svá specifika a vyžaduje více praxe a zkušeností.

U didaktického testu došlo u probandů k zajímavému jevu. Senioři, kteří v praxi asertivitu nevyužívají, odpověděli na téměř všechny položky testu bezchybně (paní Anna a paní Miroslava).

Celková frekvence a kvalita využívání asertivních dovedností seniory může naznačovat skutečnost, že se nejedná o pouhé náhodné, ale promyšlené jednání. Vzhledem k tomu, že senioři určité techniky opakují, lze se domnívat, že si je zapamatovali a osvojili si je.

Cíle evaluace, které byly zadány v úvodu kapitoly, byly splněny.

Bylo zjištěno:

- že obecné cíle zadané pro kurz asertivity pro seniory byly splněny, senioři dovedou definovat asertivitu, znají dovednosti odmítání a kritiky a s nimi související techniky, znají základní složky komunikace a kvalitně odlišují asertivitu od ostatních typů jednání, u znalosti asertivních práv byla úspěšnost odpovědí 50%,

- že 66,6% probandů účastnících se kompletní evaluace úspěšně využívá asertivitu v praxi,
- že důvody k nevyužívání asertivity mohou být různé, od altruismu, přes neměnná komunikační schémata až po víru,
- že u jedné probandky pravděpodobně dochází ke změně v postoji, a to především v oblasti odmítání,
- že využívání asertivity přináší probandům, kteří s ní aktivně pracují, důstojnost, sebepoznání a osobní svobodu,
- že správně využitá asertivní jednání v problematických komunikačních situacích může vyvolávat pozitivní emoční odezvu.

Na základě evaluace hodnotím kurz jako didakticky nosný a dobře koncipovaný. Jeho efektivita se osvědčila, cíle, které byly stanoveny, byly také splněny.

Též vzhledem k faktu, že již po druhém výukovém bloku jsem na základě referencí obdržela žádosti dalších dvou větších skupin seniorů o kurz asertivity, hodnotím celkově průběh kurzu jako úspěšný a zájem o něj jako značný.

4.3.3 Návrhy pro zefektivnění kurzu

Evaluace poukazuje na kvalitní pochopení pojmu asertivita i probíraných technik jejího nácviku. Zároveň však ukazuje na to, že asertivita není vhodnou komunikační technikou pro každého a je třeba dobře sledovat a respektovat individualitu jedince.

Kurz byl orientován spíše všeobecně a nezaměřoval se na metodiku práce s jednotlivými problémy. V rámci evaluace se však ukázalo, že právě práce s jednotlivými komunikačními situacemi by mohla být přínosná. Jako doporučení bych tedy uvedla rozdělit kurz asertivity na výukové celky, které se budou zabývat asertivitou v různých specifických a konkrétněji vymezených komunikačních situacích (především například využití asertivity v rodině, v zaměstnání, na úřadech atd.).

V rámci evaluace bylo mimo jiné zjištěno, že dovednost přijímání a podávání kritiky se často pojí s dovedností zvládat vlastní hněv. Kurz byl však tvořen na základě zakázky seniorů a tak zde byl této dovednosti věnován pouze minimální prostor. To může být důvodem, proč senioři nevyužívali techniky přijímání a podávání kritiky tak často, jako techniky odmítání.

Též jsem si všimla, že u didaktického testu se úspěšnost správného zodpovězení otázek snižovala u těch položek, které zjišťovaly znalost obecnějších zákonitostí komunikace (asertivní práva a neverbální komunikace, položky 2 a 4). Proto by bylo dobré asertivitu zasadit do širšího kontextu celkové komunikační strategie.

Vzhledem k tomu, že skupina seniorů byla dosti heterogenní, navrhovala bych zvážit sestavování skupin na základě předem daných kritérií. Především na základě konkrétních požadavků

seniorů na to, v jakých komunikačních situacích pocítují svou slabost a rádi by se v nich naučili jednat efektivněji. Bylo by tak možné lépe vyhovět individualitám jednotlivých klientů. Asertivita by se pak snadněji propojovala s každodenním životem každého seniora a bylo by pro něj snazší reflektovat případný vlastní pokrok v jednání.

Dalšími kritérii pro tvoření skupin mohou být podobné předchozí zaměstnání a životní zaměření, podobný věk a úroveň kognitivních schopností.

Při evaluaci bylo zjištěno, že nedostatkem u metody analýzy zápisníků, by při delší časové prodlevě bylo chybějící datum u každé uváděné situace. Proto bych zapisování této informace pro příště zařadila.

Mimo výstupního didaktického testu bych na základě zkušenosti zařadila také test vstupní, který by umožnil srovnat výsledky, jakých respondenti dosáhli před nástupem do kurzu a po jeho absolvování.

Vzhledem k tomu, že na konci každého výukového bloku jsem cítila značnou únavu probandů, doporučila bych pro zefektivnění kurzu zkrátit výukové bloky na 90 minut a postavit kurz na dlouhodobější spolupráci skupiny. Samozřejmě z toho plyne nebezpečí nepravidelného docházení jednotlivců do kurzu. Na druhou stranu by výukové bloky nebyly tak náročné. Při práci by bylo možné soustředit se více na kvalitu, než kvantitu aktivit a na individuálnější přístup. To však předpokládá odpovídající zkušenost lektora a případné další psychoterapeutické vzdělání. Cílem bylo držet se především pedagogické interakce.

První lekce byla podle mého názoru dosti náročná, obsahovala mnoho nových informací a pojmů. Adekvátní by bylo rozdělit ji do dvou výukových celků. Tím by se eliminovala i časová tíseň, která v průběhu lekcí vznikala. Snažila jsem se nedat ji nikdy najevo a jako lektor jsem považovala za povinnost poradit si s ní dle svých schopností a možností. Pokud bych probandy začala stresovat časovým omezením, jsem si jistá, že jejich reakce by rázem přestaly být autentické. Proto jsme zejména ve druhém výukovém bloku neprošli všemi plánovanými aktivitami, ale pomocí improvizace byla vynechaná aktivita alespoň z části nahrazena při jiné příležitosti.

Závěr

Názory na využití asertivity v každodenním životě se v očích laické i odborné veřejnosti liší. Asertivita je však komunikační technikou, která může seniorům přinést mnoho dobrého a eliminovat u nich působení některých negativních společenských vlivů. Asertivita zvyšuje sebedůvěru, pomáhá seniorovi zamýšlet se nad jeho hluboko zakořeněnými a často rigidními komunikačními schématy a postoji, umožňuje lépe poznat sebe sama a podporuje osobní svobodu. Na druhou stranu ji lze vytknout jistou zaměřenost na individuum, která při nesprávném využívání asertivity může vést k upřednostňování potřeb jedince před potřebami ostatních.

Cílem diplomové práce bylo, jak v rovině teoretické, tak praktické, zmapovat a propojit otázky asertivity a problematiky seniorské populace. Asertivita byla představena jako neagresivní a podpůrný nástroj komunikace, který mohou senioři využít ke zkvalitnění vlastního společenského života. Hlavní praktická část práce je zaměřena na tvorbu, realizaci a evaluaci kurzu asertivity. Cílem bylo zjistit reálnou schopnost seniorů využívat dovednost asertivního odmítání a asertivní kritiky v každodenním životě.

Lze konstatovat, že senioři vnímají asertivitu jako účinný nástroj při zvládání problematických sociálních situací v rámci každodenního života. Do budoucna by jistě bylo zajímavé vyjít z těchto předběžných zjištění a orientovat se například na metodiku práce s jednotlivými problémovými situacemi a na práci s asertivitou v prostředí rodiny. Ta v rámci evaluace vyplynula jako specifický fenomén, ke kterému nelze, alespoň v počátku tréninku, přistupovat stejně jako k ostatním sociálním činitelům. Bylo by výhodou navázat na spolupráci se stejnou skupinou a sledovat dlouhodobě vývoj postojů jednotlivců a případné změny v jejich jednání. K tomuto účelu se jeví jako vhodné použití longitudinálního výzkumu založeného na pozorování, rozhovorech, analýze zápisníků i dalších projektivních technikách. Skupina by se seznámila se všemi asertivními dovednostmi a technikami jejich nácviku. Kurz by probíhal půl roku s frekvencí jedenkrát týdně. Evaluace by probíhala každý měsíc po dobu dalšího půl roku, aby bylo možné sledovat posun asertivního jednání seniorů v čase.

Možnost výběru vzdělávacích institucí pro seniory i jejich škála je dosti široká. Vzdělávání v oblasti komunikačních dovedností však v nabídce stále zaostává. Chybí kurzy, které by byly zaměřené na osobnostní rozvoj seniorů tak, aby byli schopni obstát v dnešním světě, který se pro ně stává nesrozumitelným. Tyto kurzy však budou časem zcela jistě nabývat na významu, protože senioři se, vzhledem ke stárnutí obyvatelstva, budou muset zapojit do společnosti jak ekonomicky, tak sociálně. Budou nuceni dále se vzdělávat a rozumět světu kolem sebe, který je čím dál dravější. Proto považuji za důležité, aby znali základní komunikační techniky, které jim mohou být v tomto ohledu nápomocné. Diplomová práce za tímto účelem nabízí komplexní projekt kurzu asertivity včetně konkrétních ukázek aktivit i jeho ověření v praxi.

Realizace diplomové práce pro mě byla významným posunem do praktické roviny, které se hodlám věnovat i v budoucnosti, a proto tuto zkušenost považuji za velmi cennou.

Bibliografie

Publikace

- ALPERT, R. *Stále tady: Přijímání stárnutí, změn a smrti*. Praha: Pragma, 2002. ISBN 80-7205-882-7
- BARTÁK, J. *Základní kniha lektora/trenéra: Jak rozvíjet vědomosti, schopnosti a dovednosti těch, kteří chtějí efektivně působit na druhé*. Praha: Votobia, 2003. ISBN 80-7220-158-1
- BENEŠ, M. *Úvod do andragogiky*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-381-4
- BERNE, E. *Jak si lidé hrají*. 4. Vyd. Litvínov: Dialog, 1992. ISBN 80-85194-52-X
- BOND, J. *Ageing in society: European perspectives in gerontology*. London: Sage, 2007. ISBN 978-1-4129-0020-1
- BOGARD, G. *Adult education and social change: Topic group on older people: Consolidated progress report*. Strasbourg: Council of Europe, 1990. ISBN neuvedeno
- CAPPONI, V., NOVÁK, T. *Asertivně do života: Jak se prosadit*. 1. Vyd. Praha: Svoboda, 1992. ISBN 80-205-0240-8
- DeVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8
- DRAPELA, J., V. *Přehled teorií osobnosti*. 4. Vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-766-3
- ERIKSON, E., H. *Životní cyklus rozšířený a dokončený: Doplněné vydání o devátém stupni vývoje od Joan M. Eriksonové / Erik H. Erikson*. Praha: NLN, 1999. ISBN neuvedeno
- FRANKL, V., E. *...A přesto řící životu ano*. 2. Oprav. Vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2006. ISBN 80-7192-848-8
- FRANKL, V., E. *Lékařská péče o duši*. Brno: Cesta, 2006. ISBN 80-7295-085-1
- FRANKL, V., E. *Psychoterapie pro laiky*. Brno: Cesta, 1998. ISBN 80-85319-80-2
- FRANKL, V., E. *Vůle ke smyslu*. Brno: Cesta, 1994. ISBN 80-85139-29-2
- FREUD, A. *Já a obranné mechanismy*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-084-4
- GOLEMAN, D. *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5
- GRUSS, P. *Perspektivy stárnutí z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-605-6
- GUTMANNOVÁ, J. *Cvičebnice asertivity*. Praha: Talpress, 1995. ISBN 80-85609-88-6

- HÁJEK, P. *Když řeknu ne, mám pocit viny: Příručka k nácviku asertivního chování*: Výtah z knihy M. J. Smith: *When I say no, I feel guilty*. New York: Bantam Books, 1980. Připravil P. Hájek, 1981. ISBN neuvedeno
- HARTL, P. *Psychologický slovník*. Praha: Budka, 1993. ISBN 80-9015 49-0-5
- HARRIS, T., A. *Já jsem OK, ty jsi OK*. Praha: Pragma, 1997. ISBN 80-7205-508-9
- HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Praha: Panorama, 1991. ISBN 80-7038-158-2
- HERMOCHOVÁ, S. *Sociálně psychologický výcvik II.: Příručka pro vedoucí skupin*. Praha: SPN 1988. ISBN neuvedeno
- CHOWN, S., M., et al. *Human Ageing: Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin Books, 1972. ISBN neuvedeno
- HLADÍLEK, M. *Úvod do sociální a pedagogické komunikace*. Praha: VŠJAK, 2006. ISBN 80-86723-16-X
- HOLMEROVÁ, I., JURAŠKOVÁ, B., ZIKMUNDOVÁ, K., et al. *Vybrané kapitoly z gerontologie*. Praha: Gerontologické centrum, 2007. ISBN 978-80-254-0179-8
- JANIŠ, K., BÁRTOVÁ, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci: Nahlédnutí do problematiky komunikace: Studijní materiál*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. ISBN 80-7041-679-3
- JANOUSEK, O., et al. *Sociální psychologie*. Praha: SPN, 1988. ISBN neuvedeno
- KAZÍK, P. *Rukověť dobrého lektora: Praktické tipy a návody pro začínající i zkušené přednášející*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2453-9
- KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2169-9
- KOLEKTIV AUTORŮ: *Vzdělávání na doživotí: Další vzdělávání dospělých v Praze, jeho cíle, perspektivy a metody*. Praha: Respekt institut, 2008. ISBN 978-80-904153-0-0
- KOŤA, J., et al. *Asertivita, sebereflexe, kooperace a dramatická výchova: Sborník z výzkumného projektu EXTRA "Asertivita a rozvoj sebevědomí"*. Praha: Karolinum, 1995. ISSN 0862-4461
- KOZÁKOVÁ, Z., MÜLLER, O. *Aktivizační přístupy k osobám seniorského věku*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1552-6

- KOUKOLÍK, F. *Patologicko-anatomické a patologicko-fyziologické aspekty duševních poruch ve stáří*. In: BAŠTECKÝ, J., KÜMPEL, Q., VOJTĚCHOVSKÝ, M. et al. *Gerontopsychiatrie*. Praha: Grada Avicenum, 1994. ISBN 80-7169-070-8
- LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-195-X
- LISTER-FORD, CH. *Transakční analýza v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-085-2
- LIVEČKA, E. *Úvod do gerontopedagogiky*. Praha: Ústav školských informací, 1979. ISBN neuvedeno
- MEDZIHORSKÝ, Š. *Asertivita*. Praha: ELFA, 1991. ISBN 80-900197-1-4
- MORRIS, D. *Bodytalk: Řeč těla*. Praha: Ivo Železný, 1999. ISBN 80-237-3870-4
- MUŽÍK, J. *Androdidaktika. 2. Přepřac. Vyd.* Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-045-9
- MUŽÍK, J. *Soubor základních pravidel a dovedností pro lektorskou práci*. Praha: IMS, 2005. ISBN 80-86976-02-5
- MÜHLPACHR, P. *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3345-2
- NEENAN, M., DRYDEN, W. *Racionálně emoční behaviorální psychoterapie: Stručný přehled*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-532-5
- NEENAN, M., DRYDEN, W. *Kognitivní terapie: Stručný přehled*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-372-7
- PAPALIA, D., E. *Human development*. New York: McGraw-Hill, 1978. ISBN neuvedeno
- PELIKÁN, J. *Pomáhat být: Otevřené otázky teorie provázející výchovy*. Praha: Karolinum, 2002. ISSN 0567-8307
- PELIKÁN, J. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-7184-569-0
- PIDRMAN V., KOLIBÁŠ, E. *Změny jednání seniorů*. Praha: Galén, 2005. ISBN 80-7262-363-X
- PLHÁKOVÁ, A. *Dějiny psychologie*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-0871-X
- POSPÍŠIL, M. *Asertivita je stále živá: aneb cvičení, výklady, kaskády, situace z českého prostředí. 1. Vyd.* Plzeň: PhDr. Miroslav Pospíšil, 2005. ISBN 80-903529-0-1

- RABUŠIC, L. *Česká společnost a senioři: Sociální, ekonomické a politické aspekty demografického stárnutí české společnosti*. Brno: Masarykova univerzita, 1997. ISBN 80-210-1729-5
- ROGERS, C. R. *Client-centered therapy*. Boston: Houghton-Mifflin, 1951. ISBN neuvedeno
- ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-829-5
- SHÁNILOVÁ, I. *Sociálně pedagogické aspekty péče o seniory*. Rigorózní práce. FF UK: pedagogika, 2007.
- SKALKOVÁ, J. *Obecná didaktika*. Praha: ISV, 1999. ISBN 80-85866-33-1
- SMITH, M., J. *Říkejte ne s úsměvem*. Praha: NLN, 2002. ISBN 80-7106-590-0
- SÝKOROVÁ, D., CHYTIL, O. *Autonomie ve stáří: Strategie jejího zachování*. Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 2004. ISBN 80-7326-026-3
- ŠERÁK, M. *Zájmové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-551-6
- ŠTILEC, M. *Program aktivního stylu života pro seniory*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-920-8
- ŠVEC, J. *Odmítáme manipulaci: Tematický okruh osobnostní a sociální výchovy Komunikace: lekce 8.5*. Praha: Projekt Odyssea, 2007. ISBN 978-80-87145-16-6
- TOWNEND, A. *Developing assertiveness*. London: Routledge, 1991. ISBN 0-415-04464-2
- TRABACCHI, G. *Umíte říct ne?: Testy a rady pro různé životní situace*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-129-7
- VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: Dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0
- VALENTA, J. *Osobnostní a sociální výchova a její cesty k žákovi*. Praha: AISIS, 2006. ISBN 80-239-4908-X
- VALENTA, J. *Učíme (se) komunikovat*. Kladno: AISIS 2005. ISBN 80-239-4514-9
- VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*. 3. vyd. Jinočany: H+H, 1998. ISBN 80-86022-41-2
- VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v prostředí rodiny a školy*. Praha: ISV nakladatelství, 2002. ISBN 80-86642-03-8
- VALIŠOVÁ, A. *Komunikace a vzájemné porozumění: Hry pro dospívající*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0842-6

VIDOVIČOVÁ, L. *Stárnutí, věk a diskriminace: Nové souvislosti*. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2008. ISBN 978-80-210-4627-6

VOJÁČEK, K. *Autogenní trénink*. Praha: Avicenum, 1988. ISBN neuvedeno

WALSCH, D. *Skupinové hry a činnosti pro seniory*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-970-4

ZEIG, J., K. *Umění psychoterapie*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-972-0

Články

COSTANZO, Mark; ARCHER, Dane. A Method for Teaching About Verbal and Nonverbal Communication. *Teaching of Psychology*. Dec91, 18, 4, s. 223-227. Dostupný také z WWW: <<http://web.ebscohost.com.ezproxy.is.cuni.cz/ehost/>>. ISSN 0098-6283. 19.4.2010

JIRÁK, R. Stáří versus demence. *Psychologie dnes*. 2006, roč. 12, č. 7-8, s. 22-23. Dostupný z WWW: <www.portal.cz/psycho>. ISSN 1212-9607

KOUCKÁ, P. Smysluplný život neutíká tak rychle. *Psychologie dnes*. 2008, roč. 14, č. 11, s. 56-57. Dostupný z WWW: <www.portal.cz/psycho>. ISSN 1212-9607

KUKOLOVÁ, M. Mentální aktivizace seniorů. *Psychologie dnes*. 2005, roč. 11, č. 12, s. 28-30. Dostupný z WWW: <www.portal.cz/psycho>. ISSN 1212-9607

K čemu slouží duševní aktivita ve stáří?. *Psychologie dnes*. 2006, roč. 12, č. 6, s. 6-7. ISSN 1212-9607

NEVILL, D., DEBRAL, S. The relation of self-efficacy and assertiveness to willingness to engage in traditional/nontraditional career activities. *Psychology of Women Quarterly*. Mar88, 12, 1, s. 91-100. Dostupný také z WWW: <<http://web.ebscohost.com.ezproxy.is.cuni.cz/ehost/>>. ISSN 0361-6843. 19.4.2010

PETŘKOVÁ, A. Problémy vzdělávání seniorů na konci druhého tisíciletí. *Andragogika*. 1999, 2, s. 8.

SOUKUPOVÁ, T. Dům seniorů v mé vilové čtvrti? Nikdy!. *Psychologie dnes*. 2008, roč. 14, č. 12, s. 24-26. Dostupný z WWW: <www.portal.cz/psycho>. ISSN 1212-9607

ŠIKLOVÁ, J. Sociální gerontologie je disciplína budoucnosti. *Psychologie dnes*. 2007, roč. 13, č. 1, s. 40-42. Dostupný z WWW: <www.portal.cz/psycho>. ISSN 1212-9607

ŠTĚPÁNKOVÁ, H., KOPEČEK, M. Ta moje hlava zapomnětlivá. *Psychologie dnes*. 2008, roč. 14, č. 4, s. 54-57. Dostupný z WWW: <www.portal.cz/psycho>. ISSN 1212-9607

VAJNEROVÁ, I. Spolu s tělem nám stárne duše i rozum. *Sanquis*. 2009, č. 72-73, s. 105 – 107. ISSN 1212-6535

VYBÍRAL, Z., MACEK, P., VYSEKALOVÁ, J. Je manipulace vždy špatná?. Psychologie dnes. 2005, roč. 11, č. 12, s. 26-27. Dostupný z WWW: <www.portal.cz/psycho>. ISSN 1212-9607

Vzdělání souvisí s aktivitou mozku ve stáří. Psychologie dnes. 2005, roč. 11, č. 5, s. 6-7. Dostupný z WWW: <www.portal.cz/psycho>. ISSN 1212-9607

Webové stránky

Viktor Frankl Institut [online]. 2010 [cit. 2010-02-2]. www.viktorfrankl.org. Dostupné z WWW: <www.viktorfrankl.org/e/logotherapy.html>.

Život 90 [online]. 2008-2009 [cit. 2010-02-27]. www.zivot90.cz. Dostupné z WWW: <www.zivot90.cz>.

www.seniorum.cz: portál nejen pro seniory [online]. 2008-2009 [cit. 2010-02-27]. www.seniorum.cz. Dostupné z WWW: <www.seniorum.cz>.

Remedium Praha [online]. 2006 [cit. 2010-02-27]. www.remedium.cz. Dostupné z WWW: <www.remedium.cz>.

časopis Generace [online]. 2009 [cit. 2010-01-13]. www.casopisgenerace.cz. Dostupné z WWW: <www.casopisgenerace.cz>.

Portál [online]. 2005 [cit. 2010-01-13]. www.portal.cz/psycho. Dostupné z WWW: <www.portal.cz/psycho>.

Rodinný život: časopis pro celou rodinu [online]. 2010 [cit. 2010-01-13]. www.rodinnyzivot.eu. Dostupné z WWW: <www.rodinnyzivot.eu>.

Senio.cz [online]. 2009 [cit. 2010-01-13]. Www.senio.cz. Dostupné z WWW: <www.senio.cz>

For Senior [online]. 1996 [cit. 2010-01-13]. www.forsenior.cz. Dostupné z WWW: <www.forsenior.cz>.

Třetivěk.cz [online]. 2005 [cit. 2010-01-13]. www.tretivek.cz. Dostupné z WWW: <www.tretivek.cz>.

SLEA [online]. Creative commons 3.0. 2009 [cit. 2010-12-3]. www.volny.slea.cz. Dostupné z WWW: <www.volny.slea.cz>.

Www.stari.cz [online]. 2009 [cit. 2009-11-2]. Www.stari.cz. Dostupné z WWW: <www.stari.cz>.

Portál vzdělávání seniorů [online]. 2009 [cit. 2009-11-2]. www.e-senior.cz. Dostupné z WWW: <www.e-senior.cz>.

Gerontologické centrum v Praze 8 [online]. 2010 [cit. 2009-9-9]. www.gerontocentrum.cz. Dostupné z WWW: <www.gerontocentrum.cz>.

Charita Česká republika [online]. 2004 [cit. 2009-9-9]. www.charita.cz. Dostupné z WWW: <www.charita.cz>.

Seznam příloh

Příloha A	Předvýzkumná anketa
Příloha B	Anketní list
Příloha C	Přihláška do kurzu asertivity
Příloha D	Základní struktura rozhovoru vedeného v rámci expertního šetření
Příloha E	Přepis klíčových částí rozhovorů vedených v rámci expertního šetření
Příloha F	Přehled základních asertivních dovedností a technik jejich nácviku
Příloha G	Sylabus kurzu asertivity pro seniory
Příloha H	Pravidla kurzu asertivity zformulovaná jeho účastníky
Příloha I	Pracovní listy: Test asertivity
Příloha J	Ukázky situací pro práci ve dvojicích
Příloha K	Pracovní listy: Jak reagujete, když říkáte ne?
Příloha L	Pracovní listy: Asertivní odmítání
Příloha M	Příběh o hliněných nádobách
Příloha N	Pracovní listy: Pozitivní vyjadřování
Příloha O	Pracovní listy: Výraz tváře
Příloha P	Pracovní listy: Přijímání a podávání kritiky
Příloha Q	Pracovní listy: Věty pro přípravu asertivních odpovědí
Příloha R	Pracovní listy: Sebehodnocení a hodnocení druhými
Příloha S	Pracovní listy: Co je asertivní chování?
Příloha T	Realizace vzdělávací akce
Příloha U	Didaktický test
Příloha V	Základní struktura rozhovoru vedeného v rámci evaluace
Příloha X	Přepis klíčových částí rozhovorů vedených v rámci evaluace
Příloha Y	Báseň: Dobrý den, stáří

Příloha A

Předvýzkumná anketa

Vážená paní, vážený pane,

žádám Vás o laskavé vyplnění této ankety, která je zcela anonymní. Šetření provádím v rámci své diplomové práce, jejímž tématem je Problematika rozvoje asertivních dovedností u seniorů.

Ráda bych sestavila praktický rozvojový program, který by v tomto směru mohl seniorům pomoci.

Děkuji Vám za spolupráci.

Michaela Balcerová

CO JE TO ASERTIVITA?

„Asertivita je praktický způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje. Ví, co chce a nechce a umí to jasně formulovat. Postupuje tak, aby nepřekračoval vlastní práva, ani bezohledně neomezoval práva ostatních lidí. Preferuje orientaci na shodu, úctu k osobnosti partnera, k respektování svobody názoru.“ (Vališová, A.: in Kořa J. et al.: Asertivita, sebereflexe, kooperace a dramatická výchova. Praha, Karolinum, 1995. s. 16)

Asertivita je komunikační dovednost zdůrazňující aspekt sebedůvěry a sebeprosazení. Podporuje naši schopnost jasně si vymezit své hranice a přispívá k porozumění vlastnímu chování.

Asertivní jednání obsahuje tyto základní dovednosti:

Dovednost jasně vyjádřit svůj pocit.

Odmítnutí nepřiměřeného požadavku bez pocitů viny či agresivity.

Zvládání kritiky, která je mířena na naši osobu. Zvládnutí strategie podávání kritiky.

Dovednost prosadit svůj oprávněný požadavek bez vypjatých emocí.

Dovednost přijímat i podávat chválu či kompliment.

Zvládání vlastního hněvu.

Nejvyšší dosažené vzdělání (zakroužkujte): ZŠ SŠ VŠ

Věk:

Pohlaví (zakroužkujte): žena muž

1) Máte zájem vzdělávat se v oblasti asertivních dovedností?

- a) Ano. Proč?
- b) Ne. Proč?
- c) Nevím. Proč?

2) Označte jako ve škole jednotlivé dovednosti od 1 do 5 podle toho, jaký jim ze svého pohledu připsujete význam. (1 – první místo, nejvyšší význam, 5- nejméně významná pro můj život).

- a) Odmítání nepřiměřených požadavků. ...
- b) Zvládání přijímání a podávání kritiky. ...
- c) Umění prosadit svůj požadavek. ...
- d) Umění přijímat a podávat chválu. ...
- e) Zvládat svůj hněv. ...

3) Jakou formou byste se těmito dovednostem chtěli učit? Můžete vybrat 2 možnosti.

- a) Tematické články v tištěných médiích. ☐
- b) Naučné seriály v televizním či rozhlasovém vysílání. ☐
- c) Internetový kurz (e-learning). ☐
- d) Účast na přednáškách věnovaných
tému problematice. ☐
- e) Osobní konzultace s odborníkem. ☐
- f) Praktické hry a cvičení ve skupině seniorů,
kterou povede lektor. ☐

Příloha B

Anketní list zadávaný seniorům v rámci anketního šetření

Vážená paní, vážený pane,

žádám Vás o laskavé vyplnění této ankety, která je zcela anonymní. Šetření provádím v rámci své diplomové práce, jejímž tématem je Problematika rozvoje asertivních dovedností u seniorů.

Ráda bych sestavila praktický rozvojový program, který by v tomto směru mohl seniorům pomoci. Pokud budete mít zájem se ho zúčastnit, запиšte se prosím do kolujícího archu.

Děkuji Vám za spolupráci.

Michaela Balcerová

CO JE TO ASERTIVITA?

„Asertivita je praktický způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje. Ví, co chce a nechce a umí to jasně formulovat. Postupuje tak, aby nepřekračoval vlastní práva, ani bezohledně neomezoval práva ostatních lidí. Preferuje orientaci na shodu, úctu k osobnosti partnera, k respektování svobody názoru.“ (Vališová, A.: in Kořa J. et al.: Asertivita, sebereflexe, kooperace a dramatická výchova. Praha, Karolinum, 1995. s. 16)

Asertivita je komunikační dovednost zdůrazňující aspekt sebedůvěry a sebeprosazení. Podporuje naši schopnost jasně si vymezit své hranice a přispívá k porozumění vlastnímu chování.

Asertivní jednání obsahuje tyto základní dovednosti:

Dovednost jasně vyjádřit svůj pocit.

Odmítnutí nepřiměřeného požadavku bez pocitů viny či agresivity.

Zvládnutí kritiky, která je mířena na naši osobu. Zvládnutí strategie podávání kritiky.

Dovednost prosadit svůj oprávněný požadavek bez vypjatých emocí.

Dovednost přijímat i podávat chválu či kompliment.

Zvládnutí vlastního hněvu.

Nejvyšší dosažené vzdělání (zakroužkujte): ZŠ SŠ VŠ
Věk:
Pohlaví (zakroužkujte): žena muž

1) Máte zájem rozvíjet se v oblasti komunikačních dovedností, konkrétně v asertivním způsobu jednání?

- a) Ano. Proč?
- b) Ne. Proč?
- c) Nevím. Proč?

2) Oznámujte jako ve škole jednotlivé dovednosti od 1 do 5 podle toho, jaký jim ze svého pohledu připsujete význam. (1 – nejvyšší význam, 5- nejméně významná pro můj život). Každou číselnou hodnotu můžete použít pouze jednou.

- a) Odmítání nepřiměřených požadavků.
- b) Zvládání přijímání a podávání kritiky.
- c) Umění prosadit svůj požadavek.
- d) Umění přijímat a podávat chválu.
- e) Zvládat svůj hněv.

3) Jakou formou byste se těmto dovednostem chtěl/a učit? Můžete vybrat 2 možnosti.

- a) Tematické články v tištěných médiích. ☐
- b) Naučné seriály v televizním či rozhlasovém vysílání. ☐
- c) Internetový kurz (e-learning). ☐
- d) Účast na přednáškách věnovaných této problematice. ☐
- e) Osobní konzultace s odborníkem. ☐
- f) Praktické hry a cvičení ve skupině seniorů, kterou povede lektor. ☐

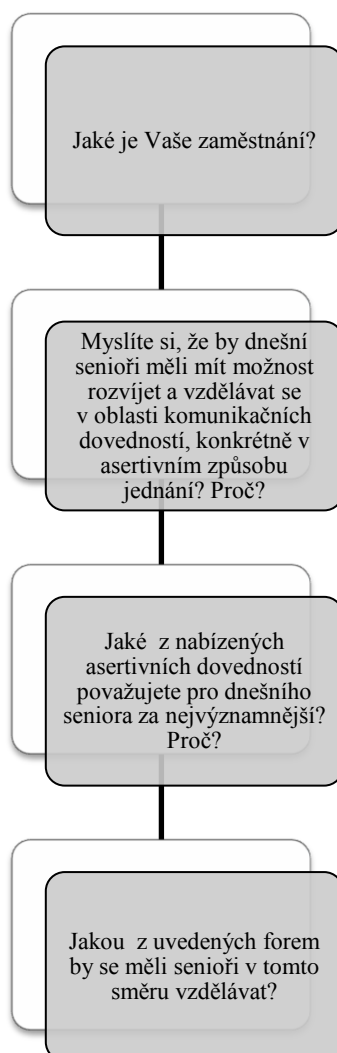
Příloha C

Přihláška do kurzu asertivity pro seniory

jméno	věk	telefon	adresa nebo e-mail	vzdělání (ZŠ, SŠ, VŠ)	původní povolání

Příloha D

Základní struktura rozhovoru vedeného v rámci expertního šetření



Příloha E

Přepis klíčových částí rozhovorů vedených v rámci expertního šetření

○ Rozhovor č. 1, odpovídá Mgr. Eva Kubínová

Jaké je Vaše zaměstnání?

Pracuji jako Pracovník v sociálních službách - aktivizační pracovník a taktéž trenér paměti 1. stupně v oblasti trénování paměti. Pracuji v domově seniorů v Říčanech a nyní ještě malinko vedle se obracím na seniorskou veřejnost a začínám kurzy paměti.

To je zajímavé...

Ano. Mou hlavní náplní je podpora stávajícího potenciálu našich seniorů, návaznost na jejich koníčky, podpora zájmů, podpora výtvarného i estetického citění, praktické činnosti, kulturní záležitosti - hudba, četba, rozhovory na různá témata a tak dále.

Myslíte si, že by dnešní senioři měli mít možnost rozvíjet a vzdělávat se v oblasti komunikačních dovedností, konkrétně v asertivním způsobu jednání?

Ano, myslím.

Proč?

Dnešní senioři by určitě neměli zůstat stranou společnosti, vzdělávat se, vědět o okolním dění. Jednak získávají sebedůvěru, někam patří, socializují se. Podle demografického vývoje bude v roce 2050 více seniorů, než patnáctiletých. Celosvětově čelíme obrovskému nárůstu seniorské populace a řešíme veškeré souvislosti. Bydlení, samota, nedostatek prostředků, ekonomické důvody, psychologické. Proto obrovský důraz na vlastní přičinění, vlastní soběstačnost! Zdravou asertivitu hledají v sobě těžko, společnost je nastavena poněkud dravě a sebeprosazování je pro osoby dříve narozené někdy tvrdým oříškem.

Které z těchto asertivních dovedností považujete pro dnešního seniora za nejvýznamnější? Proč by je měl zvládat? (Odmítání nepřiměřených požadavků, přijímání a podávání kritiky, prosazení vlastního požadavku, přijímání a podávání chvály, zvládání hněvu. – Možnosti, nabízené respondentům k odpovědi. Byli každému z nich k dispozici i v tištěné formě.)

Umění odmítnout. Pak také nenechat sebou manipulovat, dokázat ledacos pochválit nebo zkritizovat. Někdy je tendence více kritizovat, ale to snad je typicky česká vlastnost. Hledání úspěšné formy zvládání vzteku je také velké téma. V našem Domově probíhá třikrát týdně rekondiční cvičení, trénování paměti, tzv. Kratochvilná odpoledne (hudba, povídání, různé kulturní i společenské aktivity, při kterých se lidé potkávají) a nastávají situace různé, ale člověk je tvor společenský a snad je to tak v pořádku. Krom toho se věnujeme i individuálně lidem- cvičení pro klienty omezené buď smyslově, nebo pohybově, proběhlo i několik zdařilých sezení s reminiscenční tematikou. Lidé jsou vstřícní jen tehdy, pokud vám důvěřují, jsou už natolik staří, že vědí o životě své. Není to všeobecně problém stáří, ale pracujeme s povahami lidí a ty jsou různé, různé jsou tedy i postoje k asertivitě.

Přesto, kterou dovednost byste vyzdvihla?

Asi to odmítání a také hněv.

Jakou formou by se měli senioři v tomto směru vzdělávat? (Tematické články v tištěných médiích, naučné seriály v televizním či rozhlasovém vysílání, e-learning, přednášky, osobní konzultace s odborníkem, praktické hry a cvičení ve skupině seniorů, které povede lektor. – Možnosti, nabízené respondentům k odpovědi. Byli každému z nich k dispozici i v tištěné formě.)

Myslím, že nejlepší formou je dobře vedený interaktivní kurz. Dále bych řadila osobní konzultace s odborníkem, vhodně formulovaná reportáž například v televizi i rozhlasové vysílání. Tištěným médiím bych přikládala nejmenší význam, kvůli zrakovému omezení mnohých v důsledku věku. Nejlépe asi s lidmi vhodně pohovořit, otevřít téma, dát prostor k diskuzi, podnětné návrhy, vlastní zkušenosti. Vaše otázky také můžeme využít v některém našem skupinovém setkávání a bude zajímavé, jak se debata rozvine.

Vyhýbám se politickým debatám, lidé jsou z televize poněkud přesyceni a hlavně v Domově společně žijí různé postoje. Myslím, že je zbytečné jítřit rány, leckdy nezahojené zcela. Spíše se bavíme v obecnější rovině, ale věci nazýváme přímo a nechodíme kolem. I nepříjemné věci se dají formulovat tak, aby to senior přijal. Jsou to obecně lidé citlivější.

Hlavní je vnímání lidí, personál, naslouchání, podpora slušnosti a lidskosti i v zařízení ústavního typu či seniorské veřejnosti. Aby lidé věděli, kde mají zastání, kdo konkrétně jim pomůže. Jako třeba přednáška u nás od Městské policie na téma kriminality a prevence. Jak se navzdory úbytku fyzické zdatnosti i v seniorském věku, bránit útokům, manipulaci.

○ **Rozhovor č. 2, odpovídá Mgr. Karel Švanda**

Jaké je Vaše zaměstnání?

Pracuji v občanském sdružení Život 90 jako správce Akademie seniorů. V rámci mé pracovní pozice učím seniory v individuálních i skupinových kurzech ovládat mobilní telefon, počítač. Učím také angličtinu - začátečníky, pokročilé a konverzaci. Starám se také o chod Akademie seniorů, kterou v průběhu školního roku (říjen až červen) navštěvuje týdně cca 800 seniorů z Prahy a okolí.

Myslíte si, že by dnešní senioři měli mít možnost rozvíjet a vzdělávat se v oblasti komunikačních dovedností, konkrétně v asertivním způsobu jednání?

Ano, myslím si, že je vhodné, aby se rozvíjeli a vzdělávali v komunikaci.

Proč je to důležité?

Důvodem může být to, že řada patologicky smýšlejících jedinců hledá formy a způsoby, jak na seniorech parazitovat. Nejružnější "předváděčky", na kterých jim je vnucováno předražené zboží, falešní kontrolori plynu, vody, elektřiny, podomní prodejci zbytečností, nekorektně jednající "podnikatele-obchodníci", drží řemeslníci. Ti všichni podle mého soudu podvědomě či vědomě chtějí zneužít "křehkosti" seniorů ve svůj prospěch. Toto jsou situace, které moji klienti nejčastěji zmiňují. Mnohdy ovšem dodávají, že se jim nedokážou bránit. Dokonce i v mých jazykových kurzech se setkávám s tím, že se některé posluchačky bojí situace, kdy je osloví cizinec, a to i přesto, že hovoří poměrně dobře anglicky. Senioři, tak jak jsem měl možnost poznat v rámci mé práce, jsou spíše slušní, úslužní, snesou určitá příkoří, která by ovšem snášet vůbec nemuseli právě, například, díky asertivnější komunikaci. V rámci naší Akademie seniorů jsme pořádali několik přednášek na téma asertivity, které se setkaly s úspěchem. Senioři si ovšem přednášku vyslechnou a postesknou si, že takhle jednat nesvedou. Důležité ale je, aby se asertivitu naučili používat prakticky.

Jaké asertivní dovednosti z těchto nabízených považujete pro dnešního seniora za nejvýznamnější?

Jednoznačně je nejdůležitější, aby senior dokázal odmítnout neadekvátní požadavky ze strany jednotlivců či společnosti.

Poměrně problematická je u seniorů také kritika. Často se setkávám s tím, že senioři kritizují vše a za každou cenu. Když je zima, stěžují si na zimu. Když je teplo, tak nadávají na teplo. Na svět se dívají spíše pesimisticky. Mezi mými klienty je jen pár světlých výjimek.

Jakou formou, z těchto nabízených, by se měli senioři v tomto směru vzdělávat?

Jak jsem již uvedl, tak podle mého názoru nejlepší by byl interaktivní kurz vedený lektorem, nebo alespoň osobní konzultace s odborníkem. Televizní či rozhlasové vysílání a tištěná média si poslechnou, resp. přečtou, ale během krátké doby rychle zapomenou. E-learning nepripadá v úvahu, neboť mezi mými klienty (ročník 1955 a starší) významně převládají ti, kteří špatně ovládají počítač a ICT. Myslím si, že osobní kontakt má nejvýznamnější dopad na formování asertivního stylu komunikace, a to i u seniorů. Proto se přimlouvám za interaktivní kurz vedený lektorem, nejlépe mladým člověkem, kterého senioři budou vnímat pozitivně, protože jim chce pomoci. Důležité je uvědomit si, že dochází ke zvyšování podílu seniorů v rámci populace a potřeba takových kurzů bude narůstat. Bohužel ovšem podpora vzdělávacích projektů, zaměřených například na asertivitu, slábne.

V podstatě by šlo o to, aby si senioři nacvičili odmítnout nesmyslné požadavky společnosti, nátlak atd. Dobré by také bylo naučit je dívat se na svět pozitivně, že ne všechno, co se děje, je špatné.

○ **Rozhovor č. 3, odpovídá PhDr. Blanka Gračková**

Jaké je Vaše zaměstnání?

Už nepracuji, jsem v důchodu. Nicméně, vystudovala jsem psychologii a pracovala jako psycholog v domově seniorů a dlouho také jako forenzní psycholog.

Myslíte si, že by dnešní senioři měli mít možnost rozvíjet a vzdělávat se v oblasti komunikačních dovedností, konkrétně v asertivním způsobu jednání?

Vzdělávání seniorů v oblasti komunikačních dovedností, to je rozhodnutí samotného člověka, jak naloží s volným časem, který mu například vznikne s odchodem do důchodu. Záleží na dosaženém vzdělání seniora, na jeho osobnostní struktuře, na tom, jak moc mu záleží se něco naučit či odučit. Pokud senior si chce zachovat schopnost mít kvalitní kontakt se svým okolím, sáhne určitě po možnosti rozvíjet i komunikační dovednosti.

Jaké z těchto asertivních dovedností považujete pro dnešního seniora za nejvýznamnější?

Všechny asertivní dovednosti, které budou provázet úspěšné stárnutí seniora a budou pozitivně přijímány okolím, jsou pro danou osobu významné. Já se bráním vyjadřovat se k jednotlivým asertivním dovednostem, protože každá osoba vlastní svůj vlastní rejstřík instrumentů, které ji charakterizují a které má za osvědčené a důležité, které je potřeba rozvíjet nebo jen upevňovat. Záleží na předchozích zkušenostech v pracovním procesu, vzdělání a i věku, úrovni sebevědomí a sebedůvěry, zdraví a také finanční situaci seniora a dalších faktorech.

Jakou z těchto forem by se měli senioři v tomto směru vzdělávat?

Já jsem pro interaktivní kurzy vedené lektory v kruhu svých vrstevníků. Dále připadají v úvahu přednášky, cílené na jednotlivé skupiny zájemců podle zájmu a schopností.

○ **Rozhovor č. 4, odpovídá Bc. Kateřina Grušová**

Jaké je Vaše zaměstnání?

Pracuji jako vedoucí denního stacionáře pro seniory a zároveň jako ergoterapeutka.

Myslíte si, že by dnešní senioři měli mít možnost rozvíjet a vzdělávat se v oblasti komunikačních dovedností, konkrétně v asertivním způsobu jednání?

Určitě, to je velmi zajímavé téma. Ale je to velice obtížné, obzvlášť u starších seniorů (80+). Často se v praxi setkáváme s podřízeným postojem těchto seniorů, nechávají si vše líbit, neprojevují často svůj osobní názor. S mladšími seniory nemám až tak velké zkušenosti, ale myslím, že u nich by se určitě komunikativní dovednosti měly trénovat. Neříkám, že by se nemohli vzdělávat i ti starší, ale to už je vzhledem k věku, způsobu života, častým kognitivním poruchám dosti obtížné. Ale je to velmi individuální.

Proč?

Hlavně proto, aby si zvýšili sebevědomí, sebedůvěru.

Které z nabízených asertivních dovedností považujete pro dnešního seniora za nejvýznamnější? Proč by je měl zvládat?

Dnešní senioři prošli několika režimy, v mnohých se museli přizpůsobovat, nemohli veřejně prosazovat své názory, i to má myslím vliv na způsob jejich komunikace.

Nejdůležitější mi přijdou dovednosti jako je prosadit si svůj požadavek, odmítnout nepřiměřené požadavky, přijímat a podávat kritiku, nenechat sebou manipulovat ale i další...

Jakou z forem by se měli senioři v tomto směru vzdělávat?

Velmi záleží na věku konkrétního seniora, na jeho schopnostech se učit, přijímat nové věci. Většina má přístup k televizi a rozhlasu, to je asi nejjednodušší způsob, ale u něj zas chybí osobní kontakt, proto bych asi dala přednost nějakému semináři, či přednáškám, kde mohou probíhat i modelové situace.

Příloha F

Přehled základních asertivních dovedností a technik jejich nácviku

Dovednosti a techniky nácviku je třeba chápat jako komplexní celek, použití technik u jednotlivých dovedností a situací se často prolíná.

1. prosazení vlastního požadavku

- prosazení oprávněného požadavku
- asertivní NE, pokažená gramofonová deska, přijatelný kompromis

2. odmítnutí nepřiměřeného požadavku

- odmítání nepřijatelného požadavku
- asertivní NE, pokažená gramofonová deska, přijatelný kompromis

3. přijímání a podávání kritiky

- vyrovnávání se s oprávněnou a neoprávněnou kritikou
- přijímání kritiky
- otevřené dveře, negativní aserce, negativní dotazování

4. dovednost přijímat a podávat chválu či komplimenty

- volná informace, selektivní ignorace

5. dovednost zvládat svůj hněv

- volná informace, selektivní ignorace

6. základní komunikační dovednosti

- dovednost vyjádřit vlastní pocity
- dovednost požádat druhého o laskavost
- dovednost začít, udržet a ukončit rozhovor
- volná informace, sebeotevření

Příloha G

Sylabus kurzu asertivity pro seniory

NÁZEV KURZU:	Asertivita pro seniory
HODINOVÁ DOTACE:	15 hodin (5 lekcí) + evaluace
POČET ÚČASTNÍKŮ:	8-10
LEKTOR:	Michaela Balcerová
TERMÍN A MÍSTO KONÁNÍ:	duben a květen 2010, úterý 9 – 12 hod., Praha 2
VÝUKOVÉ CÍLE:	objasnit podstatu asertivního jednání a jeho možnosti v životě seniora, seznámit účastníky kurzu se základními asertivními právy, seznámit účastníky kurzu se základními asertivními dovednostmi a základními technikami jejich nácviku, verbální a neverbální komunikace, důraz na sebereflexi a sebehodnocení
OBSAH:	<p>seznámení účastníků kurzu, pojem asertivita, model asertivních dovedností a technik jejich nácviku, základní asertivní práva a etika každodenního života</p> <p>seznámení účastníků kurzu s dovedností asertivního odmítání a technikami jejího nácviku, praktické řešení problémových situací</p> <p>asertivita jako součást sociálních dovedností seniora, specifika verbální a neverbální komunikace, pozitivní vyjadřování</p> <p>seznámení účastníků kurzu s dovedností přijímání a podávání kritiky a technikami jejího nácviku, praktické řešení problémových situací, otázka sebereflexe, sebepojetí</p> <p>asertivní chování a jeho projevy, řešení problémových situací, nácvik asertivního odmítání a přijímání i podávání kritiky zvolenými technikami</p>
METODY VÝUKY:	výcvikové metody, individuální práce, přednáška s diskuzí, seminář, skupinová výuka, práce s vlastním tělem
LITERATURA:	<p>DeVITO, J. A. <i>Základy mezilidské komunikace</i>. Praha: Grada, 2001.</p> <p>FRANKL, V., E. ...<i>A přesto říci životu ano</i>. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství.</p> <p>GUTMANNOVÁ, J. <i>Cvičebnice asertivity</i>. Praha: Talpress, 1995.</p> <p>POSPÍŠIL, M. <i>Asertivita je stále živá: aneb cvičení, výklady, kaskády, situace z českého prostředí</i>. 1. vyd. Plzeň: PhDr. Miroslav Pospíšil, 2005.</p> <p>VALIŠOVÁ, A. <i>Komunikace a vzájemné porozumění: Hry pro dospívající</i>. Praha: Grada, 2005.</p>

Příloha H

Pravidla kurzu, která si jeho účastníci sami zformulovali

- Respekt k tomu, co říká druhý. (Neskáčeme do řeči, udržujeme klid.)
- Ničímu nezdaru se nesmějeme.
- Máme právo nezúčastnit se aktivity, která je nám vyloženě nepříjemná.
- Oslovujeme se křestními jmény a vykáme si.
- Když něčemu nebudeme rozumět, zeptáme se lektora.
- Tolerujeme názory ostatních.
- Na kurz chodíme včas a zúčastníme se všech lekcí, pokud nám nebude bránit vážný důvod.
- Snažíme se o upřímnost, především k sobě samému.
- Nehodnotíme výkony a názory ostatních.
- Lektor bude v diplomové práci udržovat anonymitu účastníků kurzu. Pokud je bude jmenovat, tak pouze křestními jmény.¹⁶¹

¹⁶¹ Byl patrný výrazný strach některých účastníků kurzu, že jiní lidé budou vědět, kde jsou jejich slabiny, nebo jaké byly jejich reakce.

Příloha I

Pracovní listy: Test asertivity

(převzato a upraveno: Capponi, V., Novák, T. *Asertivně do života: Jak se prosadit*. Praha: Svoboda, 1992. s. 5-6)

Pozorně zvažte každé z následujících tvrzení. Můžete volit ze čtyř možností. Pokud tvrzení zcela vystihuje Vaše chování, označte je číslem 1. Když se chováte podobným způsob často, označte číslo 2. Sloupec 3 znamená, že Vás dané tvrzení spíše nevystihuje. Poslední sloupec 4 označte v případě, že s tvrzením vůbec nesouhlasíte.

	Vždy	často	spíše	nenikdy
1. Když mě kolega požádá o půjčku, nedovedu ho odmítnout, i když na tom sám nejsem nejlépe.	1	2	3	4
2. Neumím začít rozhovor s osobou, která je mi sympatická. Čekám, až začne ona.	1	2	3	4
3. Když mě někdo někam pozve a já vidím, že mu na tom záleží, neumím ho odmítnout, i když se mi to vůbec nehodí.	1	2	3	4
4. Když mě někdo předběhne ve frontě, nedokážu se ohradit.	1	2	3	4
5. Neumím ukončit rozhovor, i když vidím, že již delší dobu nikam nevede.	1	2	3	4
6. Mám-li někomu říci ne, působí mi to potíže a cítím se trapně.	1	2	3	4
7. Neumím ukončit rozhovor, i když nemám čas jeho téma mě nezajímá.	1	2	3	4
8. Když s někým mluvím, nedokážu argumentovat, i když jsem přesvědčen, že můj názor je správný.	1	2	3	4
9. Je mi trapné zeptat se, když něčemu nerozumím.	1	2	3	4
10. Před větší skupinou lidí raději nediskutuji, připadal bych si trapně.	1	2	3	4
11. Když někdo zruší domluvené setkání, nedovedu navrhnout jiný termín a čekám, že to udělá on.	1	2	3	4
12. Kdybych se pokusil řídit tím lidí, nejspíše by to dopadlo podle rčení „Přikaz a udělej sám.“.				

13. Když mi někdo blízký křivdí, nic nenamítám a ovládám se, aby nerozpoznal mé rozladění.	1	2	3	4
14. Pozvat na schůzku osobu opačného pohlaví, je pro mě nesplnitelný úkol.	1	2	3	4
15. Pokud mě někdo chválí, cítím se rozpačitě a nevím, jak mám reagovat.	1	2	3	4
16. Když si omylem koupím vadné zboží, raději jej vyhodím, než abych dělal reklamaci.	1	2	3	4
17. Nedovedu si představit, že bych se živil jako pojišťovací agent, či jiný obchodník a denně bych byl nucen bez přípravy komunikovat s lidmi.	1	2	3	4
18. Mám-li hovořit o něčem důležitém nebo s někým, na kom mi záleží, začnu mluvit nezřetelně, někdy se i zakoktavám.	1	2	3	4
19. Je mi velmi nepříjemné požádat někoho o pomoc.	1	2	3	4
20. Je mi nepříjemné začít rozhovor s výše postavenou osobou, i když jí potřebuji něco sdělit.	1	2	3	4

Nyní si sečtěte body a podle výše získaného skóre si přečtete výsledek.

0 – 30 bodů

Patříte do skupiny lidí, kteří jsou až moc slušní a nedovedou se zdravě prosadit. Tak často nevědomky podporujete ty, kteří si to nezaslouží. Je potřeba zapracovat na Vaší schopnosti jednat asertivně.

30 – 50 bodů

Když Vám jde o něco skutečně důležitého, dokážete se postavit na svou stranu. Nicméně Vám to uvnitř nedělá dobře. Zkuste ještě zapracovat na zvnitřnění asertivních práv.

50 – 70 bodů

Vaše schopnost jednat asertivně je v rovnováze a většinou se dokážete zdravě prosadit, aniž byste omezovali svobodu druhých lidí.

70 a více bodů

Rozhodně nepatříte k lidem, kteří se sebou nechají manipulovat. Měli byste si však dát pozor, abyste asertivitu nezaměňovali s agresivitou.

Příloha J

Ukázky situací pro práci ve dvojicích

- *Obchodník se Vám snaží vnutit velmi drahý produkt. Vy víte, že si jej nemůžete dovolit, avšak jeho donucovací techniky jsou dost invazivní. Jak se zachováte?*
- *Snacha chce od Vás půjčit peníze. Víte však, že je nikdy nevrací a proto jí je půjčit nechcete. Jak se zachováte?*
- *Přítel se s vámi chce večer sejít, nemáte ale čas a nehodí se vám to. On se na vás velmi těší. Jak se zachováte?*
- *Na dovolené jste se setkal s osobou, která je vám nepříjemná. Chce po vás telefonní číslo, protože by si s vámi rád/a vyšla do společnosti. Jak se zachováte?*
- *Do bytu se Vám snaží vloudit cizí člověk pod záminkou, že jde odečítat plyn. Bytové družstvo Vás však vždy o takové situaci předem informuje. Jak se zachováte?*

Příloha K

Pracovní listy: Jak reagujete, když říkáte ne?

(inspirováno a upraveno: Gutmannová, J. *Cvičebnice asertivity*. Praha: Talpress, 1995. s. 71-72)

Řeč těla (oči, ruce, ústa, postavení Vašeho těla):

.....

.....

.....

Obvykle používám tato slova nebo slovní spojení:

.....

.....

.....

Chtěl/a bych na svém postoji změnit:

.....

.....

.....

Příloha L

Pracovní listy: Asertivní odmítání

(inspirováno a upraveno: Gutmannová, J. *Cvičebnice asertivity*. Praha: Talpress, 1995. s. 65-70)

Asertivní odmítání, případně prosazování vlastního požadavku

techniky nácviku:

asertivní NE

.....
.....
.....

pokažená gramofonová deska

.....
.....
.....

přijatelný kompromis

.....
.....
.....

práva a zodpovědnost:

mám právo

- brát ohled na své vlastní potřeby
- podle své situace říci ano nebo ne

mám zodpovědnost

- respektovat nálady a pocity druhých

radý:

- ✓ říkejte ne, ale ne možná
- ✓ aktivně naslouchajte
- ✓ nemluvte zbytečně
- ✓ přehnaně se neomlouvajte
- ✓ žádejte vysvětlení a další informace
- ✓ vyjadřujte se jasně
- ✓ neobviňujte druhé
- ✓ nelžete

Příloha M

Příběh o hliněných nádobách

V Číně měl jeden nosič vody dvě velké hliněné nádoby. Visely na obou koncích klacku, který nosil každý den za krkem. V jedné byla prasklina, ta druhá byla dokonalá a vždy nesla plnou míru vody.

Na konci dlouhé cesty, která vedla od potoka až k nosičově domu, měla prasklá nádoba vodu už jen do polovičky. Dva celé roky se tato situace opakovala a nosič vody nosil domů každý den jen jednu a půl nádoby vody. Nepoškozená nádoba byla samozřejmě pyšná na svůj výkon. Ale chudák prasklá nádoba se styděla za svou nedokonalost a cítila se uboze.

Po dvou letech soužení oslovila u potoka svého nosiče a řekla: „Stydím se, protože ztrácím vodu po celou cestu domů.“ Nosič jí odpověděl: „Všimla sis, že květiny rostou jen na Tvoji straně cesty? To proto, že jsem vždy věděl o tvém nedostatku a na tuto stranu cesty jsem rozséval semena květin. To tys je každý den zalévala, když jsme se vraceli domů. Dva roky trhám tyto krásné květy, abych si ozdobil svůj stůl. Kdybys nebyla právě taková, jaká jsi, tak by tato krása nemohla rozzářit můj domov.“

Příloha N

Pracovní listy: Pozitivní vyjadřování

Šťastnými či nešťastnými nás činí spíše náš pohled na život a způsob, jakým události přijímáme, než události samotné.

Přeformulujte věty do pozitivního znění:

Vy mě neposloucháte! (Poslouchejte mne, prosím.)

Nerozumím Vám. (Nejsem si jistý, zda Vám správně rozumím.)

Dnes na to nemám čas. (Budu na to mít čas zítra.)

Nechápete, co Vám říkám! (Zkuste pochopit, co Vám říkám.)

Nedělej tu polévku takto. (Zkus tu polévku udělat tímto způsobem.)

Děláš to zase špatně. (Zdá se mi, že lepší by bylo udělat to jiným způsobem.)

Sklenice je z poloviny prázdná. (Sklenice je z poloviny plná.)

Příloha O

Pracovní listy: Výraz tváře

Neverbální projevy v komunikaci. Jaké emoce představují následující obrázky?

(upraveno: <http://images.google.cz/>, 1.4.2010)



1. (odpor)



2. (vztek)



3. (strach)



4. (štěstí, radost)



5. (spokojenost)



6. (pohrdání)



7. (smutek)



8. (zmatenost, úlek)



9. (znuděnost)

Příloha P

Pracovní listy: Přijímání a podávání kritiky

(inspirováno a upraveno: Gutmannová, J. *Cvičebnice asertivity*. Praha: Talpress, 1995. s. 80 - 87)

Kritika – jak přijímat a podávat kritiku

typy kritiky:

- ✓ oprávněná, neoprávněná
- ✓ vhodně podaná, nevhodně podaná

techniky nácviku:

otevřené dveře

.....

.....

negativní aserce

.....

.....

negativní dotazování

.....

.....

selektivní ignorace pro zvládnutí prvotního hněvu

.....

práva a zodpovědnost:

když jsem kritizován:

mám právo

- na soukromí
- dělat chyby
- neporozumění

zodpovídám za to, že

- budu aktivně naslouchat
- se zamyslím nad oprávněnou kritikou

když kritizují:mám právo

- kritizovat
- na to, aby moje kritika byla brána vážně

zodpovídám za to, že

- budu spravedlivá/ý
- nebudu kritizovat na komunikačního partnera agresivně útočit

radý:jste-li kritikem:

- ✓ kritizujte v soukromí
- ✓ mimo kritiky nezapomeňte, že druhého je třeba i chválit
- ✓ neútočte
- ✓ nezveličujte
- ✓ nezobecňujte

jste-li kritizován:

- ✓ nenechte se ihned ovlivnit názorem druhého
- ✓ nenechte se zviklat
- ✓ zůstaňte klidná/ý

Příloha Q

Pracovní listy: Věty pro přípravu asertivních odpovědí

Pro každou z uvedených vět si připravte asertivní odpověď.

(inspirováno a upraveno: Gutmannová, J. *Cvičebnice asertivity*. Praha: Talpress, 1995. s. 76 - 77)

„Musíte mě pustit do bytu, jdu Vám zkontrolovat televizi.“

.....

„Já bych Vám přeci nikdy nelhal.“

.....

„Můj nápad je lepší, než ten Tvůj.“

.....

„Zase jsi to udělal/a špatně.“

.....

Příloha R

Pracovní listy: Sebehodnocení a hodnocení druhými lidmi

V následující tabulce označte křížkem míru vlastností charakteristickou pro Vaši osobu. Totéž udělejte pro svého komunikačního partnera a označte míru vlastností charakteristickou pro něj. Poté porovnejte vidění sebe sama a to, jak Vás vidí jiný člověk.

(podle: Vališová, A. *Komunikace a vzájemné porozumění: Hry pro dospívající*. Praha: Grada, 2005. s. 29 – 30)

Sebehodnocení					
<i>Osobní vlastnosti</i>	<i>Velmi silně</i>	<i>Silně</i>	<i>Spíše silně</i>	<i>Spíše slabě</i>	<i>Slabě</i>
Sebejistota					
Optimismus					
Rozvážnost					
Nezávislost					
Nesobeckost					
Porozumění druhým lidem					
Odolnost					
Tolerance					
Ctižádost					
Schopnost vcítit se					

Hodnocení druhými					
<i>Osobní vlastnosti</i>	<i>Velmi silně</i>	<i>Silně</i>	<i>Spíše silně</i>	<i>Spíše slabě</i>	<i>Slabě</i>
Sebejistota					
Optimismus					
Rozvážnost					
Nezávislost					
Nesobeckost					
Porozumění druhým lidem					
Odolnost					
Tolerance					
Ctižádost					
Schopnost vcítit se					

Příloha S

Pracovní listy: Co je asertivní chování?

Cvičení: Co je asertivní chování? Rozhodněte, které z reakcí jsou asertivní, které pasivní a které agresivní.

(inspirováno: Janiš, K., Bártová, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci: Nahlédnutí do problematiky komunikace: studijní materiál*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. s. 58–59)

SITUACE	VÝROK	VÝROK JE
Víte, že Váš kolektiv dlouho pracoval přes čas. Ale v kanceláři je druhý den nepořádek (neuklizené hrnečky, rozházené papíry). Vy očekáváte pracovní návštěvu.	„Poslyšte, uklid'te to tady. Co si myslíte, že si lidé o tom budou myslet?“	<i>Agresivní</i>
Kamarádka Vás požádala o alibi v době, kdy šla za zády svého manžela ven. Nelíbí se Vám, že to po Vás chce.	„Tak jo, no.“	<i>Pasivní</i>
Ráda byste se stala členkou pěveckého souboru, který Vaši kolegové z klubu seniorů právě zakládají.	„Čekám už tak dlouho, až mě oslovíte.“	<i>Pasivní</i>
Vaše dcera Vás požádá o hlídání vnuka. Vy však máte v tomto termínu prohlídku u lékaře.	„Ráda bych Ti pomohla, ale nemohu.“	<i>Asertivní</i>
Líbilo se Vám, jak Vaše kamarádka dokázala odmítnout dotěrného podomního prodejce.	„To já nikdy nedokážu.“	<i>Pasivní</i>
Váš telefonní rozhovor s Vaší kamarádkou trvá už dost dlouho a Vy byste jej ráda ukončila.	„Nezlob se, ale mám vybitou baterii u mobilu.“	<i>Pasivní</i>
Vedoucí klubu seniorů Vás pochválí za dobře odvedenou práci při organizaci výletu.	„Mělo to být lepší, některé věci se nepovedly.“	<i>Pasivní</i>
Manžel uklidil nádobí do špatných skříněk, než je ve Vaší domácnosti obvyklé.	„To si nemůžeš pamatovat, kam se co dává?“	<i>Agresivní</i>
Partner se Vás ptá, zda nevíte, kde má klíče.	„Kde sis je nechal, tam je máš.“	<i>Agresivní</i>
Pozvala jste kamarádku na večeři. Jí se však termín schůzky nehodí, protože jí není dobře.	„Raději bych byla pro, abychom se dohodly na jiném termínu. Nejsem dnes ve své kůži.“	<i>Asertivní</i>

Příloha T

Realizace vzdělávací akce

I když jsem s touto situací podle prvních reakcí a zájmu seniorů nepočítala, nejobtížnější byla fáze sestavení skupiny probandů, která bude na kurz docházet. Během provádění anketního šetření jsem obdržela celkem 37 kontaktů na seniory, kteří mají zájem o účast v kurzu asertivity. Jedenáct z nich již mělo tolik aktivit, že nebyli momentálně schopni přijmout další. Dvanáct seniorů se vyjádřilo ve smyslu, že očekávají jakousi významnou materiální odměnu za to, že se kurzu zúčastní. Na tuto variantu jsem nebyla ochotna přistoupit a dost mne překvapila. Kurz jsem vytvářela se snahou a vědomím, že bude prospěšný a zajímavý, poskytovala jsem ho zdarma a nabízela k němu menší občerstvení. Proto jsem chtěla při tomto účelu spolupracovat s lidmi, kteří mají o problematiku skutečně zájem. Ze zbylých 17 předběžně přihlášených byli tři starší 75 let a dva byli nemocní. Se třemi se mi nepodařilo spojit a dva odjeli mimo Prahu.

Vznikla tak skupina deseti seniorů, kteří měli zájem účastnit se kurzu asertivity. Tato skupina byla složená ze sedmi žen a tří mužů ve věku mezi 60 – 75 lety a jejími členy byli respondenti, kteří se účastnili anketního šetření. Vzhledem k nedostatku zájemců nedošlo k rozdělování seniorů podle původního povolání ani vzdělání.

Vzdělávací akce byla realizována v pronajatých prostorech, které využívám i k jiným účelům, proto pro mne, jako pro lektora, bylo příjemné, že místo je mi známé. Místnost, ve které probíhal kurz, jsem vybavila příjemnými doplňky, jako je např. ubrus na stůl s občerstvením, které bylo pro seniory zdarma k dispozici, a příjemné osvětlení. Židle byly uspořádány do kruhu, aby mezi účastníky kurzu nevznikaly žádné bariéry, které by bránily přirozenému plynutí komunikace nebo realizaci některých aktivit.

Každý z probandů obdržel před první lekcí sylabus Kurzu asertivity pro seniory, aby měl zevrubnou představu o tom, jak bude kurz probíhat, kde a kdy. Na termínech konání kurzu jsem se s jeho účastníky samozřejmě domluvila předem.

Protože bych se ráda věnovala realizaci vzdělávacích akcí i do budoucna, brala jsem veškeré přípravy i průběh kurzu velmi vážně a mým cílem bylo získat cennou a nepřenosnou zkušenost, která se mi bude v budoucnosti jistě hodit.

1. blok

Před začátkem první lekce jsem prožívala trému i obavy. Seniorská skupina může být velmi heterogenní a specifická. Na druhou stranu jsem se těšila, jak kurz proběhne, protože jsem byla přesvědčená o tom, že je dobře připravený a že by mohl seniory zaujmout a splnit vytyčené cíle. I přípravě místnosti a občerstvení jsem věnovala dostatečné úsilí, protože je považuji za jakousi vizitkou celé vzdělávací akce.

Probandi se na první lekci bohužel nedostavili v plném počtu, dva se těsně před jejím začátkem omluvili. Proto kurz musel začít a i nadále pokračovat v počtu osmi účastníků, pěti žen (paní Anna, Miroslava, Věra, Eva, Jaroslava) a tří mužů (pan Jaroslav, Václav a Václav). I tak jsem ale mohla pracovat se skupinou podle plánu.

Nejdříve jsem se představila, uvítala skupinu na prvním společném setkání a seznámila ji s výsledky ankety. Prvním překvapením pro účastníky kurzu byl způsob uspořádání místnosti. Očekávali, že se bude sedět klasicky u stolu.

Poté jsme přikročili k první zahřívací hře, kde se měli seznámit účastníci kurzu mezi sebou pomocí vzájemného podávání klubka, které tak vytvořilo síť. Seznámení proběhlo v pořádku, každý si sám zvolil, zda se představí jménem, nebo příjmením a co o sobě prozradí. Očekávání od kurzu byla vesměs shodná a získala jsem důležitou informaci o tom, že nikdo z přítomných žádný kurz komunikace ani asertivity nikdy neabsolvoval. Senioři byli zvědaví, zajímalo je, co se mohou naučit, rádi by se naučili efektivněji komunikovat, sdělit vlastní názor a odmítat nepřiměřené požadavky.

Vzhledem k tomu, že všichni probandi se navzájem neznali, dohodli jsme se, že během první



lekce budeme využívat nalepené jmenovky, abychom si zvykli na jména ostatních. Dohodli jsme se, že se budeme oslovovat křestním jménem a vykat si.

Když vznikla ilustrativní sociální síť z provázku, účastníci ji napnuli a zároveň s mým výkladem pochopili, jaký je účel jejího vytvoření zde v kurzu. Je třeba vnímat skupinu jako novou sociální síť, do které

vstupujeme, navazujeme v ní vztahy, učíme se a komunikujeme.

Přešli jsme k pouštění videa. Účastníci většinou poznali, ve které scénce herci nereagovali asertivně. Pokoušeli jsme se přehrát scénky správně, ale na hraní rolí ještě nebyla vybudovaná správná nálada a důvěra. Proto jsme přikročili k variantě, kdy jsme si zrekapitulovali, jak efektivněji by se dalo v jednotlivých situacích reagovat.

Následovala minipauza s tělesným cvičením, která si velmi rychle získala oblibu.

Po ní jsme se pustili do diskuse o pojmu asertivita. Náměty byly různorodé. Některé zaměřovaly asertivitu s agresivitou (Paní Miroslava: „*Asertivita je obranný postoj.*“.), jiné návrhy byly dosti přesným vyjádřením pojmu (Pan Václav: „*Dovednost, díky které se dovedeme prosadit bez chování, které by bylo nějak manipulativní.*“.). Všechny pojmy jsme na tabuli seřadili a určili konečnou definici (viz s. 15). Pojem asertivita jsem vysvětlila ještě jednou tak, aby mu všichni dobře porozuměli.

Poté jsme přikročili k seznámení se s problematikou asertivity. Probandi obdrželi tištěné materiály, se kterými pracovali. Představila jsem jim základní model asertivních dovedností a technik

jejich nácviu, které jsem krátce popsala. Následovala diskuse a vysvětlování nesrozumitelných pojmů. Věnovali jsme se především problematice dovedností asertivní NE, přijatelný kompromis, otevřené dveře, pokazená gramofonová deska, negativní dotazování a negativní aserce. Tyto pojmy byly pro seniory cizí, proto bylo nutné uvést je na příkladech. Tato aktivita trvala o deset minut déle, než bylo plánováno, a tak jsme plynule navázali na problematiku asertivních práv, která dostali účastníci kurzu též v tištěné podobě. Zde se jednalo spíše o mnou řízenou diskusi, kdy se každý senior vyjádřil k jednomu nebo dvěma právům a společně jsme rozebrali, co znamenají. Tato aktivita byla ukončena v plánovaném čase.

Následovala pauza, kdy se účastníci kurzu měli možnost občerstvit a projít.

Poté jsme zformulovali pravidla kurzu. Probandi nejdříve příliš nerozuměli tomu, co po nich žádám. Pořád si mysleli, že já jako lektor jim chci nastolit pravidla, která budou muset dodržovat. Vysvětlila jsem jim, že jde o jejich vlastní pravidla, která určují proto, aby se každý v kurzu cítil jistě a bezpečně a nebál se projevit svůj aktuální pocit či názor. Poté už šlo tvoření pravidel snadněji, pomáhala jsem pouze s definitivními formulacemi. Tato aktivita byla až překvapivě neznámá a náročná. Proto probandy potěšilo, že následoval test asertivity, který brali jako oddychovou aktivitu (Podle slov paní Jaroslavy: „...něco jako luštění křížovky.“). Někteří se obávali, zda nebudou povinni sdílet výsledky se všemi ostatními. To jsem za povinnost nepovažovala, a proto jsem seniory nechala, aby se k výsledkům testu vyjádřili pouze ti, kteří chtějí. Nakonec se o výsledek podělili úplně všichni.

Jako poslední bod programu jsem probandům předala malé zápisníky, které jim budou sloužit k pravidelnému zapisování komunikačních situací, ve kterých využili asertivitu, nebo naopak jednali bez jejího použití. Zaznamenají si průběh situace, vlastní jednání a související pocity. Emoce budou vyjadřovat na škále -5 až + 5, kde -5 = nejhorší pocit a +5 = nejlepší pocit. Záporné znaménko vyjadřuje negativní pocity (-5 až -1) a kladné pozitivní (1 – 5). Tyto situace a reakce na ně budeme pravidelně reflektovat na dalších lekcích.

Systém zaznamenávání do zápisníků jsem určila takto:

Popis situace	Moje jednání	Můj pocit	Další možná jednání	Další možné pocity

Zhodnocení:

Lekce skončila v určeném čase a všechny aktivity byly využity. Zjistila jsem však, že realizace vzdělávacího bloku je něco zcela jiného, než jeho pouhé projektování a že může být náročné pracovat se skupinou tak, aby se předešlo roztříštění činnosti a pozornosti a udrželo se téma práce. Naštěstí se to vždy podařilo, ale sama jsem vnímala, že někdy je třeba zvolit direktivnější styl vedení, než jsem si původně představovala.

Podle hodnocení probandů byla nejnáročnější, ale zároveň nejoblíbenější aktivitou, tvorba pravidel kurzu. Jako velmi důležité hodnotili probandi to, že si ujasnili pojem asertivita a rozumí mu. Dále se jim líbil test asertivity a seznamovací hra s klubkem. Účastníci kurzu též pozitivně hodnotili dopravní i bezbariérovou dostupnost místa a možnost občerstvení.

Pro mě osobně bylo vedení první lekce náročné, ale příjemné. Zpočátku jsem musela hodně přemýšlet nad svým vyjadřováním. Nutností bylo mluvit jasně a nahlas, přizpůsobit vyjadřování věkové skupině, nevyjadřovat se v odborných pojmech, ale v jednodušších termínech.

Při pouštění videa na počátku lekce jsem udělala chybu, protože jsem pustila všechny scénky za sebou. Senioři si je dobře nezapamatovali a bylo třeba se ke každé z nich následně vracet.

Probandi se hrubě orientují v asertivních dovednostech a technikách, rozumí pojmu asertivita a dovedou formulovat jeho definici.

Soustředila jsem se na seznámení se s probandy a na jejich osobnostní charakteristiky. Skupina je složena z osmi zcela odlišných osobností, někteří si rozumí lépe a někteří hůře. Vývoj kurzu bude jistě zajímavý.

2. blok

Po týdnů jsem se opět sešla se skupinou svých seniorů. Těšila jsem se, co čas přinesl nového. Uvědomila jsem si, že tato skupina je skutečně výjimečná. Je vidět, že někteří senioři mají zájem se rozvíjet, a proto je tato činnost důležitá, i kdyby pomohla jen jednomu z nich.

Probandi přišli na kurz v lepší náladě, než poprvé. Už si dovedli přesněji představit, co je čeká. Začali jsme opět zahřívací aktivitou, která mi hned na počátku ukázala, jak se kdo cítí. Pro lektora je podle mého názoru tato informace důležitá, zvláště v kurzu komunikace, protože fyzické i psychické aspekty se do ní promítají. Byla jsem pozorná k těm, kteří se cítili slabí a více jsem během lekce hlídala jejich bezpečí a dobrý pocit.

Poté jsme přikročili k práci se zápisníky. K mému překvapení si polovina probandů zapsala alespoň jednu situaci, kdy měli potíže s komunikací. Většina případů se týkala neschopnosti odmítnout nepřiměřený požadavek někoho z okolí, především však z rodiny. Tyto situace jsme probrali a nastínili si možnosti jejich kvalitnějšího řešení za pomoci jednotlivých asertivních technik. Tato aktivita nám zabrala dvakrát více času, než bylo původně plánováno. Všichni účastníci kurzu ji však považovali za přínosnou a byli jí zaujati. Proto jsem ji nechtěla zbytečně narušovat nebo uspěchat. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla vypustit z programu další plánovanou aktivitu, což byla četba dialogů. Částečně jsem ji přenesla do posledního výukového celku.

Každý senior si vylosoval situaci, ve které měl odmítnout nepřiměřený požadavek. Ve dvojicích tak jeden prosazoval vlastní požadavek a druhý jej odmítal, poté se role otočily. Po celou dobu jsem dvojice obcházela a pozorovala, jak se jim práce daří. Probandi si vzájemně pomáhali a úkol zvládali bez větších problémů.

Následovalo využití pracovních listů, které si získalo oblibu. Probandi samostatně reflektovali vlastní reakce při odmítání. Aktivita pro ně byla náročná, ale podle jejich vlastních slov spíše příjemně. Mluvili o tom, že je donutila zamyslet se nad sebou samými, namísto hodnocení někoho jiného. Zjistili, že do takto hlubokých úvah o sobě se příliš často nepouštějí, a proto pro ně byla tato zkušenost cenná.



I pro náročnost této aktivity po jejím skončení plánovaně proběhla přestávka.

Potom jsme se vrátili zpět k dovednosti odmítání, tentokrát do teoretické roviny. Probandi obdrželi tištěný materiál, do kterého si v rámci mojí přednášky mohli libovolně přepisovat poznámky. Probrali jsme více do hloubky techniky nácviku odmítání. Situace, které si senioři vylosovali při předchozí aktivitě, si dle potřeby ve dvojicích přehráli znovu a za využití technik nácviku odmítání. Z vynechané aktivity jsem do této přenesla otázku: Co nám z krátkodobého a dlouhodobého hlediska přináší neschopnost jednat asertivně a naopak, v čem je asertivní jednání přínosné? Tato diskuse byla hodně zajímavá. Asertivní odmítání z dlouhodobého hlediska jedinci podle seniorů přináší větší možnosti rozhodovat se a z toho plynoucí svobodu a zvýšení sebevědomí. Z krátkodobého hlediska prý šetří čas a peníze. Naopak při neschopnosti odmítnout u nich nastává ztráta sebedůvěry a pocit zbytečnosti, závislosti a neschopnosti. Touto diskusí byla tato část programu prodloužena také na cca 60 minut.

Aby senioři odcházeli klidní, na konec bloku jsem zařadila dechové cvičení. To však nebylo příjemné všem probandům, takže se do něj zapojilo pouze sedm seniorů a paní Jaroslava dění pouze sledovala.

Zhodnocení:

Probandi jsou podle svých slov spokojeni s tím, že se pomalu propracovávají hlouběji k asertivním dovednostem a jejich smyslu a možnostem využití. Začínají rozumět tomu, že odmítat není vždy špatné, ale naopak přínosné pro všechny zúčastněné. Jedinec si díky této dovednosti tvoří vlastní prostor, který ostatní respektují a poznávají tak jeho hranice. Pochvalovali si i citlivý přístup lektora a nedirektivní způsob vedení lekcí v tom smyslu, že každý se vyjadřuje pouze, když se na to cítí.

V kurzu se často pracuje ve dvojicích, a tak se snažím přesvědčit probandy, aby své komunikační partnery často střídali.

Účastníci kurzu jsou schopni vlastními slovy debatovat o pojmu asertivita (především o přestávce) a začínají se dobře orientovat v problematice technik nácviku asertivního odmítání. Bohužel ale stále nevěří tomu, že v jiné společnosti by dovedli komunikovat tak otevřeně. Pro mě je ale velkým vítězstvím, že se ve skupině cítí dobře a spolupracují.

Většina probandů má zájem na sobě pracovat a snaží se reflektovat vlastní chování při řešení problémových situací.

3. blok

Na třetí blok bohužel paní Jaroslava a pan Václav nedorazili, a tak musela lekce proběhnout za účasti šesti probandů. Byla jsem ráda, že ostatní přišli a poděkovala jsem jim za to. Doufala jsem, že to pro ně bude motivací, aby do kurzu docházeli i nadále.

Na tuto lekci jsem se těšila i já, protože zasazuje asertivitu do kontextu celkové komunikace.

Jako první aktivitu jsem zvolila příběh o hliněných nádobách, který jsem seniorům přečetla. Mluvili jsme o tom, co jim příběh řekl. Seniorům se moc líbil. Někteří si jej vztáhli na svou osobu a to v pozitivním slova smyslu – i když jsem starý, neznamená to, že jsem o něco horší, než mladší lidé. Toto přirovnání mě velmi zaujalo, sama jsem o něm při tvorbě vzdělávacího plánu ani neuvažovala. Pojímal jsem příběh spíše jako obecný příklad toho, že věci lze vnímat pozitivně, i když se tak na první pohled nejeví. Najednou jsem cítila, že senior se v dnešní společnosti cítí skutečně méněcenný a každý impuls, který mu tento pocit vyvrací, je pro něj cenný. Diskuse pokračovala a probandi začali být sami od sebe pozitivnější a hledat na sobě dobré stránky. Mluvili jsme o tom, že dokonalost je sice vznešený ideál, ale není reálný. Je třeba být spokojen s výbavou, jakou máme, a pokusit se ji co nejlépe využít.

Další aktivita tak navázala velmi plynule a probandi v pracovních listech přepisovali věty z negativního znění do znění pozitivního. Tuto aktivitu označovali za náročnou, ale nakonec se s ní dobře vyrovnali. Pokud se některé z vět nepodařilo zformulovat jednotlivci, pomohla mu skupina. Největší potíže dělalo seniorům přeformulovat větu „Nerozumím Vám.“.

Následovala minipauza s pohybovou činností, která rozhybe klouby a znovu rozproudí myšlení.

Přešli jsme k domácí práci se zápisníky. Dva z probandů se pochlubili, že již v praxi použili techniku pokažené gramofonové desky a asertivního NE. Měla jsem velkou radost, že začínají teorii propojovat se svým životem. Jeden případ se týkal přítelkyně, která se za každou cenu chtěla zastavit na návštěvě u jedné z účastnic kurzu. Ta na ni však neměla náladu, měla ten večer hodně práce s úklidem po rodinné oslavě, ale přítelkyně stále trvala na svém. Naše probandka tedy opakovala: „*Nezlob se, ale dnes se mi to nehodí. Můžeme se dohodnout na jindy, pokud chceš.*“. Když formulaci zopakovala po čtvrté, konečně zafungovala. Tato osoba je svými náhlými návštěvami pověstná, často se vetře k někomu domů a nikdy se neptá, zda má dotyčný čas. Probandka byla nadšená z toho, že konečně přišla na způsob, jak se s touto paní dlouhodobě vypořádat a nemuset přijímat nechtěné

večerní návštěvy. Mluvili jsme též o pocitech, které její jednání doprovázely. Podle jejich slov si nejdříve svým jednáním nebyla jista, ale ve výsledku byly pocity až překvapivě příjemné. Cítila se silnější.

Následující aktivita se setkala s opravdovým zájmem. Senioři obdrželi pracovní listy, kde k určitému výrazu tváře měli doplnit, jakou emoci vyjadřuje. Návrhy byly různorodé a samozřejmě se dalo říci, že nejen jediný může být správný. Tato aktivita dávala téměř každému možnost uspět a hlavně byla pro probandy jak zábavná, tak poučná. Vznikl při ní příjemný ruch a chaos a nálada ve skupině byla najednou téměř rozverná. Zapojili se i senioři, kteří se do té doby projevovali spíše pasivně. Po vyplnění zmíněných pracovních listů si probandi sami vyzkoušeli, jak dovedou na druhém odhadnout, co vyjadřuje jeho výraz tváře. Pracovali ve dvojicích, jeden předváděl pocit a druhý jej hádal a naopak.

Po této aktivitě následovala plánovaná pauza, kterou účastníci kurzu vyplnili popocházením po místnosti, jejím okolí a občerstvením. Pořád při tom ovšem řešili, jak se kdo měl tvářit, aby vyjádřil zvolený pocit lépe. Proto jsem po skončení přestávky připomenula pravidlo respektu ke druhé osobě a jejímu názoru, aby debata utichla.

Následně přišla na řadu přednáška s diskusí zaměřená na základní druhy a složky komunikace. Probandy toto téma zajímalo. Dostali jsme se též ke specifickým komunikacím tváří v tvář a po telefonu. Senioři byli překvapeni tím, jak velkou část komunikace tvoří její neverbální složky a začali vyprávět příběhy o tom, jak jim často někdo volá domů a nabízí různé produkty ke koupi. Po ukončení aktivity bylo třeba protáhnout tělo, využili jsme k tomu plánované minipauzy a cvičili jsme s rukama a prsty.

Následovala hra na nové město, kterou jsem musela podrobně vysvětlit. Až na menší obtíže při volení klíčníka a starosty ale proběhla v klidu a probandi se opravdu snažili vehementně neverbálně komunikovat. Menší problém nastal, když byli vybráni ti, kdo do města mohli vstoupit. Klíčník a starosta (Eva a Václav) se cítili provinile a ti, kdo nebyli do města vpuštěni, měli pocit nespravedlnosti. Paní Věra se do města dostala, a přesto se cítila špatně, protože by raději uvolnila místo někomu jinému. Skupina se rozdělila na několik částí a každá z nich hájila svůj pohled na věc. Hovořili jsme tedy o tom, co bylo na kterém neverbálním výkonu zajímavé. Nakonec se všichni dohodli a pochopili, že do města byli vpuštěni jedinci, kteří předváděli potřebné profese (lékař – pan Jaroslav a kněz – paní Věra). Další se snažili do města proniknout spíše pomocí předstíraného pláče nebo neštěstí. Vzhledem k nízkému počtu probandů jsem snížila počet těch jedinců, kteří budou do města vpuštěni, z původních tří na dva.

Relaxace po této hře byla správně naplánovaná a potřebná. Při reflexi jsem se dozvěděla, že takovou relaxaci ještě nikdo z probandů nezažil a nápad využít představu nových šatů měl úspěch. Při diskusi, jak se změnilo vnímání sebe sama, jsem se dozvěděla následující. Probandům v imaginaci narostla sebejistota a cítili se samostatnější. Ostatní je v jejich nových „asertivních“ šatech vnímali více takové, jací doopravdy jsou a „...nedovolovali si na ně“.

Zhodnocení:

Lekce se setkala s úspěchem, i přes to, že nebyla snadná. Probandi si zasloužili pochvalu za poctivou práci, kterou odvedli.

Protože skupina byla menší, tak i přes prodloužení hry na nové město, bylo vše dobře zvládnuto v časovém limitu. Probandi ocenili, že byla lekce věnovaná dalším aspektům komunikace, které jim rozšířily obzory a k asertivitě patří.

Seniorům se líbily tištěné materiály, které jsme v této lekci využívali. Někteří však měli rozporuplné pocity z hry na nové město. Především Miroslava a Anna, které do něj nebyly vpuštěny, ale dokonce i paní Věra, která vpuštěna byla. Měla výčitky svědomí, že místo ní se do města nedostal někdo jiný. Byla jsem ráda, že jsem zvolila spíše odlehčenou formu příběhu (hra se často používá jako hra na morové město, což by v našem případě mohlo vzbudit velké emoce).

Probandi i mimo pracovní listy začali přemýšlet o pozitivní formulaci vět, které říkají. Byla jsem toho svědkem jak o pauze, tak při reflexích jednotlivých technik. Dovedou popsat základní složky komunikace (verbální a neverbální).

Pro mě osobně bylo vedení této lekce snazší, než vedení lekcí předchozích. Vzdělávací blok byl moc zajímavý a pro všechny strany hodně přínosný. Práce s menší skupinou pro mě byla přehlednější.

4. blok

Na čtvrtém výukovém bloku jsme se sešli opět v plném počtu. Chystali jsme se na něm probírat kritiku a byla by škoda, kdyby o něj někdo přišel.

V úvodu dostal každý slovo a promluvil o tom, jak se celý týden měl. Mně tato aktivita prozradila důležitou informaci o tom, jak se který proband fyzicky i psychicky cítí a jak je třeba s ním pracovat. Někteří senioři vyprávěli o dosti osobních záležitostech, například o nemoci svých blízkých, či podobných závažných tématech. Proto bylo třeba, abych tuto debatu udržela v mezích a citlivě směřovala dotyčného tak, aby nezabíhal do přílišných niterností.

Poté následovala reflexe domácí práce se zápisníky. Hovořili jsme například o situaci paní Anny, která stále nedovede využít techniku asertivního NE. Říci „ne“ je pro ni obrovský problém, má pocit, že selhává, když někomu nevyhoví. Zde jsem opět musela dávat velký pozor na reakce ostatních, aby dotyčné paní někdo nechtěně neuvedl do situace, se kterou by si nevěděla rady. Mluvili jsme o tom, co by se stalo, kdyby řekla ne a co pro ni můžeme udělat, aby mohla lépe využít své schopnosti. Odpověděla, že vlastně neví, co by se stalo. Bojí se, že by ztratila sympatie druhých lidí. Hodně jí však pomáhá zkoušet si tyto dovednosti v naší skupině, ale potřebovala by delší čas na jejich lepší osvojení a na to, aby se promítly i do praxe. Samozřejmě mluvila o svém věku a pochyby, že se to už nikdy nenaučí, byly jasně znatelné.

Pustili jsme si dvě krátké scénky nezvládnuté kritiky a reflektovali je. Probandi cítili, co bylo v komunikaci špatně, jen to nedovedli pojmenovat. Dokázali popsat, jaké jednání by bylo lepší a produktivnější. Na základě toho jsem jim rozdala tištěné materiály, které se věnují přijímání a podávání kritiky. Začali jsme probírat kritiku, její druhy a techniky jejího nácviku. Probandi opět objevovali nové možnosti v komunikaci a někteří měli neskrývanou radost, což mě potěšilo. Při přednášce jsem samozřejmě odpovídala na dotazy, aby se představa účastníků rychleji ucelovala.

Senioři už se nebojí klást otázky, což považuji za velký pokrok. Z technik nácviku přijímání kritiky jsme zmínili otevřené dveře, negativní aserci a negativní dotazování. U dvou posledních nebyl hned jasný rozdíl a bylo potřeba je vysvětlovat déle. Přidala jsem ještě techniku selektivní ignorace jako prostředek prvotního zvládnutí hněvu při přijímání neoprávněné či nevhodně podané kritiky.

Následovala pohybová minipauza. Po ní jsme pokročili zase blíže k praxi. Každý si vylosoval druh kritiky, který má svému komunikačnímu partnerovi podat. Pracovalo se ve dvojicích. Komunikační partner se pokoušel reagovat některou z představených technik přijímání kritiky. Dvojice vedly dialogy. Já jsem dění pečlivě sledovala. Následovala reflexe, kde jsme se pokoušeli vysvětlit si problematické aspekty některých reakcí, poopravit přijímání a podávání kritiky a vyjasnit některé techniky.

Dále došlo na plánovanou pauzu a občerstvení.

Po pauze již měl každý na své židli připravený další úkol. Doplnit asertivní odpověď na zadané věty. Senioři měli tendenci spolupracovat, požádala jsem je tedy o samostatnou práci, aby pak mohli lépe přispět originální myšlenkou. Probandi dovedli ve většině případů velmi dobře využít techniku negativního dotazování a asertivního NE. Se všemi větami si nakonec poradili, i když ne všichni bez pomoci. Na to jsem byla skutečně pyšná. Potom jsme ještě zopakovali techniky, které využity nebyly, aby nedošlo k jejich zapomenutí.

Následovala hra, která byla zaměřená na sebezpoznání a hodnocení druhými. Bylo třeba postupovat pomalu. Probandi nejdříve vyplnili tabulku o sobě. Poté se rozdělili do dvojic a dostali pokyn, aby vyplnili druhou tabulku o svém protějšku. Oba pokyny naráz byly příliš náročné, proto jsem aktivitu takto rozdělila. Reflexe byla zajímavá, příliš jsem do ní nevstupovala, protože probandi si v ní dobře poradili sami. Pro některé bylo vnímání druhých překvapením a téměř se neshodovalo s vnímáním sebe sama. Pro jiné, kteří jsou sami se sebou více v kontaktu a znají se, byla tato aktivita příjemným zpestřením programu.

Poslední úkol dobře navazoval na předešlou aktivitu. Probandi dostali pokyn, aby se zkusili zamyslet a napsat si, co může být příčinou jejich neúspěšného kontaktu s druhými lidmi. Většina seniorů tuto aktivitu brala vážně a snažila se podívat na sebe objektivním pohledem. Ne každý však dokázal zformulovat své problematické stránky. Některá sebehodnocení byla velmi kvalitní a bylo vidět, že dotyčnému nechybí schopnost sebereflexe. Jiní zas spíše hodnotili okolnosti a situace, ale nezaměřovali se sami na sebe. Některí byli při této aktivitě značně neklidní a nechtěli spolupracovat.

Následná automasáž se, vzhledem k pohybovým omezením seniorů, věnovala především horní polovině těla. Popsala jsem základní akupresurní body na hlavě, rukou a uchu.

Zhodnocení:

V průběhu výukového bloku senioři začali dobře odlišovat typy kritiky a zorientovali se v technikách přijímání a podávání kritiky.

Největší oblibě se těšila technika praktického tréninku kritiky ve dvojicích, kdy si probandi vylosovali druh kritiky, který mají podat a zkoušeli si techniky jejího přijímání. Taktéž se jim líbila příprava asertivních odpovědí na věty v pracovních listech a tabulka pro sebehodnocení a hodnocení druhými. Velký úspěch sklídila automasáž.

Co některým probandům příliš dobře nešlo, byla reflexe vlastních problematických stránek v jednání. Také si posteskli, že nevědí, jak si mají v problematické komunikační situaci tak rychle vzpomenout na nějakou asertivní techniku. Odpověděla jsem jim, že je to otázka cviku. Čím déle se budou snažit tyto techniky používat, tím jim budou bližší. Čím pozitivnější zpětnou vazbu při jejím používání budou dostávat, tím snadněji ji budou praktikovat.

Další otázkou bylo, jak zastavit zažité jednání. Zkusila jsem seniorům doporučit, aby si v hlavě představili semafor. Pro lepší představu a možnost trénování jsem ho samozřejmě i s následujícími pokyny namalovala na tabuli. Semafor funguje na následujícím principu. Například: Pokud nás někdo neoprávněně zkritizuje, přirozeně se zlobíme. Ale představíme si semafor, kde nám červená říká: Stop, ještě nereagujte!. Oranžová (připravit se) znamená: Promyslete si, jak situace dopadne, když zareagujete tak, nebo onak. Máte možnost volby. Jak chcete, aby se situace dále vyvíjela? Zelená: Pak teprve jedněte! Tuto techniku jsme si vyzkoušeli na několika příkladech.

5. blok

Výukový blok byl započat zahřívací aktivitou, nazvanou Já v klobouku. Probandi napsali na papír čtyři žádané informace o sobě a složené papíry vložili do připraveného klobouku. Některým účastníkům kurzu dělalo výrazný problém napsat, čeho si na sobě nejvíce cení. Cítila jsem, že atmosféra kvůli sebedoceňování některých jedinců dost těžkne. Proto jsem jí zlehčila tím, že zcela stačí, když napíšu cokoli pozitivního o sobě. Nakonec všichni tuto část zvládli a přešli jsme na losování a odhadování toho, který papír patří jakému majiteli. Zde bylo dobře vidět, že někteří lidé mají jednoduše lepší odhad, jsou empatičtější a naslouchali svým kolegům po dobu kurzu lépe, než jiní.

Dále následovala obvyklá práce se zápisníky. Řekla bych, že tato část programu pro mě jako lektora byla vždy dosti přínosná a dávala mi pravidelnou zpětnou vazbu o tom, zda se účastníci kurzu zlepšují, či alespoň registrují ve svém životě situace, ve kterých by mohli do budoucna uvažovat o změně v jednání.



Minipauza s cvičením opět probrala účastníky kurzu k další aktivitě a pustili jsme se do úvah, kam spadá asertivita na škále typů jednání. Na tabuli jsem načrtla osu pasivita - agresivita a paní Eva šla ukázat, kde na ose podle ní leží asertivita. Když jsme ji doplnili zhruba doprostřed, na příkladech z praxe jsme uváděli, kam patří který druh jednání a reagování. Poté si probandi mohli vyzkoušet vlastní schopnost rozlišovat asertivní styl komunikace od pasivního a agresivního. V připravených pracovních listech, kde k uvedeným situacím a reakcím doplňovali, o jaké jednání jde. Tato aktivita vzbudila zájem, protože je snadno hodnotitelná. Asertivní jednání bylo několikrát zaměněno za jednání agresivní, ale nikdy ne za pasivní. Po této aktivitě následovala pauza.

Po jejím skončení jsme přešli k nácviku odmítání. Probandi si měli vzpomenout na dva příklady ze svého života, kdy se nechali zmanipulovat k něčemu, co vlastně vůbec udělat nechtěli. Zapsali si, jak by tentokrát reagovali, za použití natrénovaných technik asertivní komunikace (asertivní NE, pokažená gramofonová deska, přijatelný kompromis). Ne každý si dovedl vybavit dvě situace. Ne proto, že by jich tolik nezažil, ale proto, že je dříve ani nereflektoval a nedovedl zareagovat jinak. Alespoň jednu ale vymyslel každý a prezentoval ji před ostatními včetně toho, jak by své jednání dnes upravil. Ve chvílích, kdy docházelo k hodnotícím komentářům, jsem se vždy snažila zasáhnout a uvést situaci na pravou míru a připomenout pravidla. Následovala minipauza s masáží obličeje.

Po ní jsme přešli k nácviku přijímání a podávání kritiky (otevřené dveře, negativní aserce, negativní dotazování). Probandům bylo zdůrazněno, že se jedná o nácvik kritiky, která se týká věci, situace, či reakce, nikoli jejich komunikačního partnera. Před začátkem nácviku jsem chtěla, aby mi každá dvojice řekla, co na sobě plánuje kritizovat. Chtěla jsem tak alespoň částečně eliminovat možnost osobních útoků, které jsem v některých případech očekávala. Naštěstí, a snad i díky tomu, k žádným nepříjemnostem nedošlo. Při práci jsem chodila mezi dvojicemi a pozorovala, jak se jim úloha daří. Zdůraznila jsem, že tady mají dostatek času si reakci rozmyslet a ať jej využijí. Opravdu se snažili a poctivě pracovali. Když si nevěděli rady, neváhali se zeptat a zkontrolovat nastalou situaci, což bylo přínosné i pro ostatní účastníky kurzu.

Pro uvolnění jsem zvolila zábavnou aktivitu založenou na neverbálním vyjadřování vlastního postoje. Probandi se bez užití slov měli seřadit od jedince s nejsvětějšíma po jedince s nejtmavšíma očima. Poté dostal každý právo upravit pořadí podle svého uvážení. Aktivita vypadá jednoduše, ale po jejím skončení se zjistilo, že většina probandů nebyla s určeným pořadím spokojena a uspořádala by skupinu úplně jinak. Tato činnost byla uvolňující a probandi se u ní od srdce zasmáli.

Po náročné lekci následovala svalová relaxace. Všechny relaxace oproti původnímu úmyslu v leže, probíhaly v sedě. Vzhledem k tomu, že seniorům se již ne vždy dobře vstává, zvolili jsme tuto alternativu.

Zhodnocení:

V klidu jsme přešli k poslední aktivitě, kterou bylo zhodnocení kurzu. Navázali jsme na první lekci, kde jsme se představovali a navazovali vztahy za pomoci klubka. Nyní byla instrukce podobná, každý měl předat klubko tomu, kdo je mu z nějakého důvodu nejbližší a říci, co se mu v kurzu líbilo, co ne, co mu přinesl a co by na něm zlepšil.

Sociální síť se od první lekce lehce změnila, klubko už neputovalo výhradně mezi blízkými přáteli, ale bylo vidět, že se více seznámili všichni účastníci kurzu.

Zhodnocení bylo příjemné, probandi hodnotili kurz pozitivně, u některých překonal i jejich původní očekávání, a to hlavně po obsahové stránce. Jako doporučení uváděli, že by preferovali kratší výukové bloky s frekvencí jednou týdně a délkou například čtvrt roku. Měli však pocit, že kurz jim dal maximum v rámci svých možností. Oceňovali především možnost prakticky trénovat dovednosti, uvádět problematiku do kontextu se svým životem a také možnost poznat nové přátele, kteří mají zájem na sobě pracovat. Též se jim líbila koncepce výuky proložená krátkými pauzami a aktivním odpočinkem i aktivity zaměřené na neverbální komunikaci.

Pan Václav řekl: „*Chodil jsem se sem dívat do zrcadla.*“. Paní Miroslava by oproti tomu ocenila více teoretických přednášek, nebyla přílišným příznivcem učení pomocí interakce a asertivita jako taková pro ni dle jejího názoru nebyla využitelná. Většině probandů však tato forma výuky vyhovovala a považovali ji za přínosnou.

Účastníci zdůrazňovali fakt, že se zde setkali s novým pohledem na problematiku komunikace a odbourali některé vlastní předsudky („*Odmítnout někoho je nezdvořilé a nedělá se to, ať už k tomu máme jakýkoli důvod.*“). Ocenili, že chodili do kurzu, který byl od počátku koncipován zcela jinak, než jsou zvyklí (interaktivita, možnost ptát se kdykoli na cokoli, komunikace s lektorem i s ostatními účastníky kurzu, vysvětlování na příkladech, prostor pro probaci apod.).

Na posledním bloku si probandi zkoušeli volit techniky asertivní komunikace samostatně, adekvátně situacím, ve kterých se ocitli. Musím říci, že se jim to, až na výjimky, dařilo, a byli skutečně kreativní a otevření.

Na závěr jsem požádala seniory o vyplnění didaktického testu, který vycházel z předpokládaných cílů kurzu asertivity pro seniory a měl ověřit jejich splnění.

Příloha U

Didaktický test

1. Pojem asertivita z mého pohledu vyjadřuje

.....
.....

2. Vyjmenujte aspoň čtyři asertivní práva.

.....

3. Jakým asertivním dovednostem jsme se v kurzu především věnovali? Popište krátce tyto dovednosti a uveďte ke každé alespoň jednu techniku jejího nácviku.

.....
.....
.....

4. Jak se nazývá složka komunikace, díky které se vyjadřujeme jinými prostředky, než slovy? Popište ji.

.....

U uvedených situací označte tu odpověď, která se podle Vás nejvíce blíží asertivní reakci.

5. Na poště Vás pracovnice přepážky dost nevybíravým způsobem upozorní na to, že jste nesprávně vyplnil/a podací lístek.

- a) Řeknu jí, že dost pochybuji, že by to dokázala lépe.
- b) Klidným hlasem ji požádám, aby na mne nekřičela a pomohla mi s vyplněním podacího lístku.
- c) Beze slova odcházím vyplnit nový podací lístek a stoupám si na konec fronty.

6. Na mobilní telefon Vám již po několikáté volá prodejce, který Vám nabízí předplatné služby, o kterou však nemáte zájem.

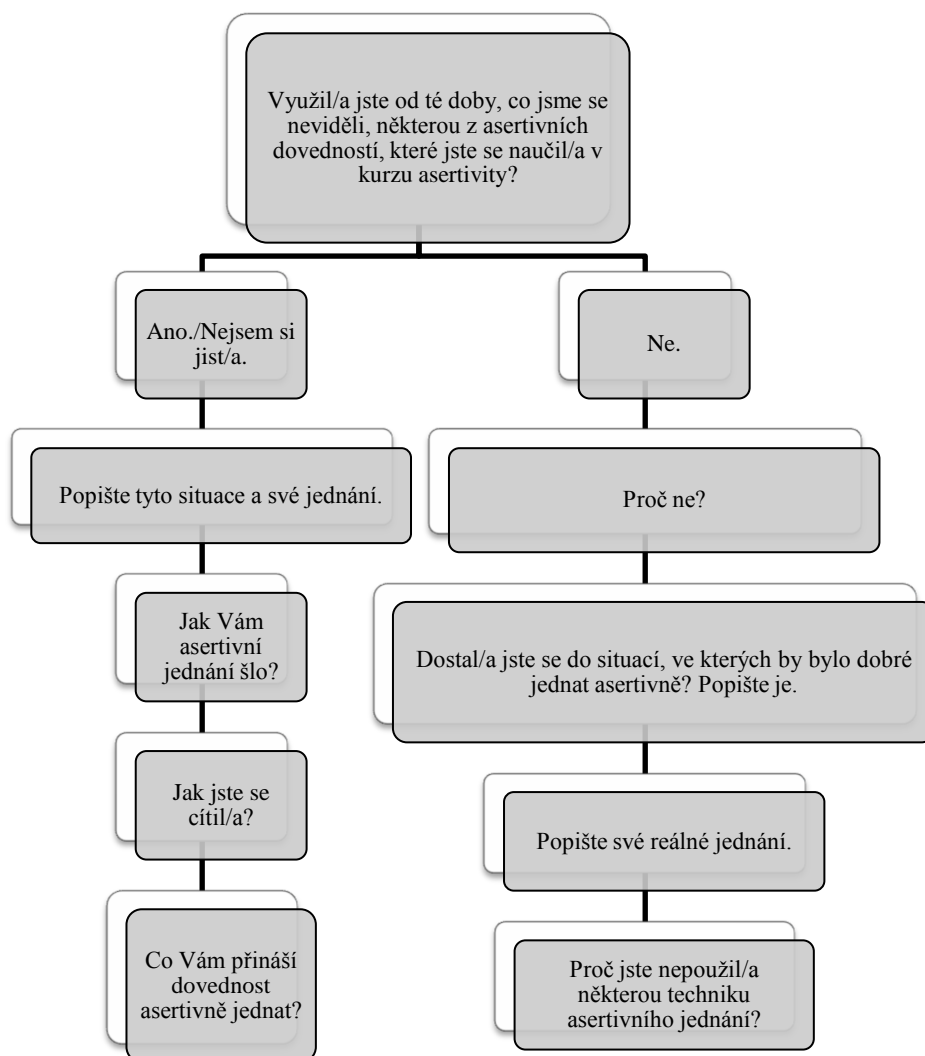
- a) „Víte, já nevím, jestli by se mi to vyplatilo. Tak dobře, no.“
- b) „Ne, opravdu nemám zájem. Již několikrát jsem Vám to říkala.“
- c) „Dejte mi konečně pokoj!“

7. Dcera Vás požádá o vyzvednutí vnučky ze školky. Vy se necítíte dobře a potřebovala byste si zajít k lékaři.

- a) Vyzvednu vnučku a k lékaři půjdu zítra, snad se můj stav příliš nezhorší.
- b) Řeknu dceři, že se necítím dobře a nabídnu jí pomoc kdykoli jindy, až budu zdravá.
- c) Nebudu dceři zvedat telefon a tím se vyhnu konfrontaci.

Příloha V

Základní struktura rozhovoru vedeného v rámci evaluace



Příloha X

Přepis klíčových částí rozhovorů vedených v rámci evaluace

○ *Pan Václav, 70 let*

Využil jste od té doby, co jsme se neviděli, některou z asertivních dovedností, které jste se naučil v kurzu asertivity?

Ano, využil a ne jednou.

Popište prosím tyto situace a své jednání.

Těch bylo víc, zkusím popsat ty, co mi utkvěly v paměti. Využívám teď asertivní NE docela často. Také pořád pracuji a v zaměstnání se to obzvlášť hodí. Co je ale novinka, že dříve jsem třeba dceři nedokázal odmítnout nic. Teď se nebojím říci ne. Její reakce byly zprvu dost bouřlivé, tak jsem přemýšlel znovu a znovu, jak se k tomu postavit. Ale vytrval jsem. Nerad bych tady rozmazával charakter své dcery, nicméně ona vždycky spoléhá, že jsou všichni povinni jí pomoci, ať už je to na jejich úkor, nebo ne. Přitom je to dospělá paní. Mně se to nelíbilo nikdy, ale teď jsem se naučil říkat ne. Měl jsem to udělat dřív, dneska vidím, že bych jí tím paradoxně pomohl, protože se najednou musí ve čtyřiceti letech stavět na vlastní nohy. Vždycky si vzpomenu na ten náš kurz, jak jsme to tam trénovali, jak to bylo pro mě užitečné. Až je to zvláštní, co to ve mně zanechalo, pět setkání... Já jsem byl asi asertivní i dříve, ale v oblasti rodiny taková komunikace vyžaduje více tréninku. Je to paradoxně nejtěžší prostředí.

To není snadné, máte odvahu, že jste se do toho pustil...

Ano, ale je to dobře.

Nepochybně. Opravdu ráda to slyším. Nejednou jsme o Vaší dceři v kurzu mluvili, vidíte...

Však Vy víte...

Já vím...

Tohle do rozhovoru nedávejte, co teď budu říkat.

Dobře.

...

Zmíníte ještě nějakou situaci?

Ano, kouknu se do zápisníku.

To je moc fajn, že jste jej využíval...

Já jsem vlastně taky rád. Sám tam vidím posun.

Aha, v jakém smyslu posun?

No, jsem muž, takže s razancí v komunikaci nemám většinou potíže. Ale ve vztahu k rodině mi to nejdřív úplně samo nešlo. Nebo spíš se mi do toho nechtělo, možná jsem byl trochu líný měnit něco, s čím žiju tak dlouho a trochu jsem se bál, co na to řekne okolí.

Tady je to. Tak třeba na úřadech je asertivita téměř nutností. Ty paní za přepážkami jsou protivné a myslím, že nejen na nás, důchodce. Je třeba se jim občas postavit, protože člověk si přeci nemůže nechat všechno líbit. Často člověka kritizují, že má něco špatně vyplněného, ale mohly by to přeci říct slušně. Tak je o to vždycky požádám, ať se ke mně chovají slušně.

A jde Vám to dobře? Jak se u takového jednání cítíte?

Myslím si, že mi to jde dobře. Zpočátku, jak říkám, ty pocity byly rozporuplné, protože reakce okolí jsou různé. Hlavně tedy u lidí, kteří mě znají. Lépe se to trénuje právě třeba na těch úřadech, tam mi tolik nezáleží na tom, co si kdo řekne. Jenže pak jim nezbyvá nic jiného, než mě respektovat a já se cítím o dost lépe, protože se tak s věcmi rychleji vypořádám. Prostě k nim řeknu své.

Co Vám tedy přináší dovednost asertivně jednat?

No, jak jsem už řekl. Přináší mi čistou hlavu a tak mám víc času na sebe i na řešení důležitých záležitostí. Nezabývám se pak tím, že jsem někde neřekl to, co jsem říct měl.

Tím jste se dříve zabýval?

Jistě ne nějak chorobně, ale občas ano. Setkání v kurzu mi v tomto směru pomohlo.

○ **Paní Eva, 75 let**

Využila jste od té doby, co jsme se neviděli, některou z asertivních dovedností, které jste se naučila v kurzu asertivity?

Využila, to víte, že ano! Proto jsem do kurzu chodila.

Popište prosím tyto situace a své jednání.

Zapisovala jsem si situace do zápisníku tak, jak jste nás poprosila.

Povídejte, to mě zajímá... Popište mi tyto situace.

Dobře. Tak jedna situace se týkala Vlasty (kamarádka, pozn. aut.). Ona si ode mě pořád chce půjčovat nějaké věci, ale pak mi je nevrací, nebo je vrací zničené. Tak jsem jí poprvé řekla, že jí něco nepůjčím, protože už jí nevěřím.

Aha, výborně. A jaké to pro Vás bylo, když jste ji odmítla?

No, naštvála se. Ale já jsem věděla, že jsem v právu. Mrzelo mě to, ale co se dá dělat. Nebudu přeci dál přicházet o věci.

A jak to dopadlo?

No právě. Představte si, že se mi omluvila!

No vidíte, to je bezvadné. Zmíníte ještě nějakou situaci?

Tak třeba taky mám jednu situaci, kdy jsme měli dohady s bratrem. No, tak šlo hlavně o to, že mě dost sprostě kritizoval. Byla to dost vypjatá situace, ale dělal právě ty věci, o kterých jsme mluvili v kurzu.

Jaké?

No, že mi říkal, jak vždycky všechno udělám špatně, že vždycky jsem se chovala tak nebo onak, že vždycky něco... Já jsem se dřív taky pustila vždycky do řevu. Ale říkala jsem si, že to zkusím a zůstanu klidná a zkusím se dopídit, co znamená to jeho „vždycky“. Když jsem po něm chtěla konkrétní příklady, tak nevěděl, co říct. Zkoušela jsem se doptávat na věci, které jsem považovala za důležité a ostatních si nevšímát tak, jak jsme si to zkoušeli.

To bylo dost náročné, jste opravdu výborná. Jak Vám to šlo?

No, já si myslím, že mi to šlo. Hlavně on asi nečekal, že na něj najednou nebudu taky ječet. Tak byl takový překvapený, že se s ním pořád normálně bavím. Myslím si, že na to, že jsem začátečník, mi to šlo dobře. Dost mi to ušetřilo nervy a čas.

A jak jste se při tom cítila?

Jako na koni.

Co vám tedy přináší dovednost asertivně jednat?

Udržuju si důstojnost.

○ **Pan Jaroslav, 64 let**

Využil jste od té doby, co jsme se neviděli, některou z asertivních dovedností, které jste se naučil v kurzu asertivity?

Ano.

Popište prosím některé situace a Vaše jednání.

Hlavně v práci je dobré vytvořit si takové návyky v komunikaci. Jinak, využil jsem jak asertivní odmítání, tak podávání kritiky. To jsem rád!

Já také!

Situace s odmítáním se týkala toho, že u nás před domem se měla otevírat pivnice. Bylo k tomu ale potřeba i mého souhlasu, jako nájemníka. Já jsem odmítl podepsat souhlas, i když na mě dost tlačili. Opakoval jsem pořád „Ne.“, jen jsem to lehce stupňoval.

Ted' mě napadá další situace, tu tedy ještě nemám v zápisníku. Ta se týkala mého vnuka, který u mě včera psal domácí úkol. Napsal ho úplně nečitelně, navíc úplně špatně. Přemýšlel jsem, jestli ho seřezat, nebo na něj začít křičet, ale nakonec jsem se rozhodl rázným, ale klidným hlasem mu říct, ať ho napíše znovu a to bez debat, protože sám vidí, jak vypadá.

Jak jste se cítil, když jste reagoval takto asertivně?

Řekl bych, že je mi to docela blízké, nemám s tím problém. Jen mě ted' nově napadlo použít asertivitu i ve vztahu k tomu dítěti, nebo někomu z rodiny. Je to trochu jiná situace, ale funguje to dobře. U situace s pivnicí jsem se cítil dobře, mám i v deníku popsany dobrý pocit na pětce.

Co Vám přináší dovednost asertivně jednat?

Řekl bych, že jakousi osobní svobodu.

○ **Paní Věra, 74 let**

Využila jste od té doby, co jsme se neviděli, některou z asertivních dovedností, které jste se naučila v kurzu asertivity?

Ano, jednou jsem to zkusila, ale už to dělat nebudu. Zůstanu taková, jako dřív.

Aha, tomu rozumím, máte právo se tak rozhodnout. Mohu se ale zeptat proč?

Míšo, já jsem prostě zjistila, že to pro mě není. Víte, já se cítím dobře, když můžu někomu pomoci a je venkoncem jedno za jakých okolností. V tu chvíli prostě nezáleží na mé situaci. Ale mně to v životě nějak nepřekáží. Jsem tak spokojená. Je to přirozené, že ostatní jsou na prvním místě. A už jsem stará na to, aby se to měnilo.

A co další dovednosti, jako přijímání nebo podávání kritiky?

No, to máte asi pravdu. Tady bych se měla zlepšit. Já lidi nekritizuji, ale je pravda, že se někdy setkám s kritikou z druhé strany. Nedovedu ale nějak pružně zareagovat. Říkám si, že to třeba jednou pochopí. Že není mojí povinností na to reagovat.

To jistě není, rozumím Vám. Jak se ale v takové situaci chováte?

Mlčím a myslím si své.

A jak se potom cítíte?

Já když ty lidi neznám, tak je mi to spíš jedno. Když by se ke mně choval ošklivě někdo z mého blízkého okolí, tak by to bylo jiné. Ale mně se to nestává.

Jak probíhala ta zmíněná situace, kdy jste asertivně zareagovala?

Byla jsem hodně unavená a rodinný přítel mě poprosil, abych mu pohlídala byt, když mu vyměňují okna. Opravdu mi nebylo moc dobře, ale věděla jsem, že bych to zvládla. Chtěla jsem zkusit odmítnout, abych měla větší pohodlí, tak jsem to udělala. On se nezlobil, ale já se cítila mizerně. Pro mě by bylo lepší tam jít, měla bych lepší pocit. Pracovala jsem trochu se zápisníkem, ale po té zkušenosti už ne. To víte, já na to asi koukám jinak. Nikdy nikoho neodmítnu, možná proto mám s lidmi dobré vztahy. Je pravda, že jsem někdy unavená, ale mám pocit, že žiju. S tou kritikou je to jiné, ale jak říkám, pokud nejde o blízké, tak to neřeším. Takový je svět.

Chápu Vás. Přesto, dovedla byste říci, čím to je, že asertivitu, hlavně dovednost odmítání, nevyužíváte?

Já si myslím, že jsem taková povaha. Mně je to jedno, co si lidi říkají, jsou to jenom lidi. Vypadá to, že si všechno nechám líbit, ale já si to neberu k srdci. Nevím, jak to dělám a jak to mám vysvětlit. Jsem také věřící, snad to na to má vliv. Lidi prostě neodmítám, mají právo dostat mou pomoc.

○ **Paní Anna, 72 let**

Využila jste od té doby, co jsme se neviděli, některou z asertivních dovedností, které jste se naučila v kurzu asertivity?

To ano. Potřebuju to jako sůl, tak se snažím.

To je perfektní. A popíšete mi některé situace a Vaše jednání v nich?

To víte, že ano. Já jsem vůbec nedovedla říct ne, tak jsem se na to v životě teď hodně zaměřila. Do zápisníku jsem poslušně zapisovala situace. A moje odmítání se, myslím, zlepšuje.

Aha, vážně? Zkuste mi říci nějakou konkrétní situaci.

Mám tady třeba situaci, kdy mi každý den nějaký pán v metru chce prodat časopis. Dříve jsem do toho metra vůbec nechodila. Bála jsem se, že si každý den budu muset koupit časopis.

Aha, a jak je to dnes?

Dnes už metrem jezdím. Protože jsem zkusila jednou říct: „Ne, děkuji.“. A bylo.

To je perfektní. Jak jste se při tom cítila?

To byla úplná revoluce, opravdu. Byl to pro mě zlom, protože jsem zjistila, že nemusím a svět se nezboří.

To ráda slyším. Co Vás přimělo k takovému jednání?

Nahlodala jste mě v kurzu tou otázkou: „Co by se stalo, kdybyste někoho odmítla?“.“

Máte ještě nějakou situaci? Zní to moc zajímavě.

Ano, ale nejsou moc nanicovaté?

Vůbec ne, právě naopak.

Mám tu ještě třeba situaci, kdy jsem byla v jednom supermarketu a na chodbě tam byl stánek s nějakými voňavkami. Oni mě zastavili a říkali, že od nich dostanu celý balík zdarma. Tak jsem měla radost, oni mi napakovali celou tašku věcí a pak mi řekli, že to vlastně stojí sedm set, ale mám k tomu spoustu věcí zadarmo.

Hmm... Jak jste zareagovala?

No, nejdřív jsem cítila povinnost si to koupit. Ale vůbec jsem nechtěla. Tak jsem si vzpomněla, že mám právo odmítnout. A i když mi to moc nešlo přes pusku, poděkovala jsem, tašku jsem tam položila a řekla jsem, že nemám zájem. Odešla jsem.

Jak jste se cítila?

Musím říct, že když jsem přišla domů, tak báječně. Měla jsem peníze, abych vnučce koupila svetrík, místo, abych je vyhodila za něco, co nepotřebuju.

Co Vám tedy přinesla dovednost asertivně jednat?

Volnost, prostě nové vědomí, že se můžu rozhodnout. A poznávám svoje možnosti.

○ **Paní Miroslava, 62 let**

Využila jste od té doby, co jsme se neviděli, některou z asertivních dovedností, které jste se naučila v kurzu asertivity?

Ne. To vůbec nejde použít mimo ten kurz.

Proč ne?

Na lidi to nefunguje.

Dostala jste se do situací, ve kterých by bylo dobré jednat asertivně? Popište mi je.

Nevím, asi ne.

Opravdu? Nedostala jste se do žádného komunikačního konfliktu?

No to dostala, ale proč bych měla být asertivní? Lepší je dát jim pořádně najevo, co si myslím. Obzvláště na moji rodinu by žádné kompromisy neplatily.

Co to znamená?

Nic v sobě nebudu dusit, radši na ně třeba zařvu, nebo s nimi nebudu mluvit. Moje děti po mně chtěli celý můj důchod, jinak mi vyhrožovaly, že mě dají do ústavu. Kdybych na ně zkusila kompromis, tak jsem neměla šanci.

Tohle funguje dobře. Nemám důvod to měnit a taky na to nemám čas.

A jinde než v rodině? Přeci Vám to v kurzu už tak pěkně šlo, s ostatními jste si začala lépe rozumět...

Hmmm...možná. Ale já vždycky vybuchnu. Mám v zápisníku jednu situaci, kdy jsem se asertivně určitě nechovala, protože se neovládnu. Zkritizovala jsem známého za to, že si koupil další auto a já nemám pomalu z čeho žít. Pocit jsem měla opravdu špatný.

Rozumím Vám. Chtěla byste se sama sobě v budoucnu ještě věnovat a zdokonalit se v asertivitě?

Asi ne. Jak říkám, funguje dobře to, jak komunikuju, a ta asertivita zabírá čas.

Příloha Y

Paní G., 85 let

(Pichaud, C., Thareaunová, I.: *Soužití se staršími lidmi*. Praha: Portál, 1999. In: Klevetová, Dlabalová, 2008, s. 177)

Dobrý den, stáří

Dobrý den, sestro stáří!

Ach, viděla jsem Tě přicházet z daleka

a nepodala jsem Ti ruku.

Dlouho jsem Tě nevlídně pozorovala.

Zdála ses mi škaredá, nešťastná, jako kdybys stále nosila smutek

a jako bys táhla za sebou pytel bídy,

hořkých dnů, samoty, zchátralosti.

Ne, nechtěla jsem, aby ses ke mně přiblížila!

Ty však stojíš těsně vedle mne, dotýkáš se mne.

Musím si asi zvyknout na Tvou společnost, protože mne už nikdy neopustíš.

Sbohem mládí! A navždycky!

Budeš zabírat stále více místa v mém životě,

a proto s proměnou svého srdce,

volám teď na tebe ve vší upřímnosti: „Sestro moje“,

teď, když tě vidím zblízka,

objevuji tvůj půvab,

máš zkušenosti a všechno, jak má být,

dáváš věcem opravdový význam a milost,

osvobozuješ od strojenosti, zbytečnosti, pýchy

a vnášíš mě do pravdy.

Mé tělo chátrá, má duše je však lehčí, aby se mohla lépe vznést.

Sestro stáří, přijímám tě a mám tě ráda,

protože jsem díky tobě volnější a pomalu se přibližuji k Bohu.

Souhlasím s tím, aby moje diplomová práce byla půjčována ke studijním účelům. Žádám, aby citace byly uváděny způsobem užívaným ve vědeckých pracích a aby se vypůjčovatelé řádně zapsali do přiloženého seznamu.

V Praze dne.....

.....

podpis

Pořadové číslo	Jméno	Číslo ISIC	Datum zapůjčení	Datum vrácení	Podpis